

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA**  
**CENTRO SÓCIO ECONÔMICO**  
**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO**

Gislaine Maria da Silva Pato

**PORTAIS ELETRÔNICOS COMO INSTRUMENTO DE CONTROLE SOCIAL NA**  
**ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA:**  
**O caso das Prefeituras Municipais de Florianópolis, Palhoça e São José.**

**Florianópolis**  
**2015**

Gislaine Maria da Silva Pato

**PORTAIS ELETRÔNICOS COMO INSTRUMENTO DE CONTROLE SOCIAL NA  
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA:  
O caso das Prefeituras Municipais de Florianópolis, Palhoça e São José.**

Trabalho de Conclusão do Curso apresentado à Universidade Federal de Santa Catarina como parte dos requisitos necessários para a obtenção do grau de Bacharel em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina.

Orientador (a): Raphael Schlickmann

**Florianópolis  
2015**

Gislaine Maria da Silva Pato

**PORTAIS ELETRÔNICOS COMO INSTRUMENTO DE CONTROLE SOCIAL NA  
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA:**

O caso das Prefeituras Municipais de Florianópolis, Palhoça e São José.

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado e aprovado na sua forma final pela Coordenadoria de Estágios e Monografias do Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina.

Local, 16 de novembro de 2015.

---

Prof<sup>a</sup>. Evelize Welzel Dr<sup>a</sup>.  
Coordenadora de Monografias

**Professores Avaliadores:**

---

Prof. Raphael Schlickmann, Dr.  
Orientador  
Universidade Federal de Santa Catarina

---

Prof<sup>a</sup>. Alessandra de Linhares Jacobsen, Dra.  
Avaliadora  
Universidade Federal de Santa Catarina

---

Prof<sup>a</sup> Gerson Rizzatti Junior, Dr.  
Avaliador  
Universidade Federal de Santa Catarina

*Dedico esse trabalho a todas as pessoas que acreditam no meu potencial, em especial ao meu pai e minha avó, que mesmo distantes, sempre torcem pelo meu sucesso, me encorajando a continuar mesmo quando penso em desistir, a eles que me dão forças para lutar e realizar meus sonhos sempre.*

## AGRADECIMENTOS

*Agradeço a Deus em primeiro lugar, senhor de todo o universo, que sempre esteve presente em minha vida, me guiando e iluminando.*

*A minha avó, que me educou e me ensinou que a vida mesmo não sendo fácil, é linda de ser vivida.*

*Agradeço ao meu pai, um homem honrado, que teve uma vida difícil e ainda assim encontrou forças para levantar e mudar sua história, a quem eu me orgulho de chamar de pai, um pai honesto, forte e amável.*

*Agradeço aos meus irmãos Gilberto e Cleber, que sempre me apoiaram e ajudaram em todos os meus anos de graduação, pois o apoio deles foi essencial nesta jornada.*

*Agradeço ao meu namorado, que me motiva e sempre quando eu penso em desistir ele me lembra do quando eu sou capaz, e do quando meus sonhos são palpáveis.*

*Agradeço a todos os professores, exemplos de vida os quais carregarei na memória com muito carinho.*

*Agradeço ao professor Rafael Schlickmann, que tive o grande prazer em ter como orientador, e professor, que admiro e parablenizo pela ótima didática e atenção ao meu trabalho.*

*E a todos que contribuíram direta ou indiretamente para que eu pudesse chegar até aqui, a todos os amigos, colegas de curso e tive o prazer de conhecer nesta universidade.*

*Aprender é a única coisa de que a mente nunca se cansa, nunca tem medo e nunca se arrepende.*

*Leonardo da Vinci*

## RESUMO

Este trabalho de conclusão é resultado de um estudo de avaliação nos portais eletrônicos como instrumento de controle social, aplicado nas Prefeituras Municipais de Florianópolis, Palhoça e São José. Apresentou-se inicialmente um embasamento teórico sobre os temas, Administração Pública, controle social e os portais eletrônicos, abordando sua importância no cenário brasileiro atual. Após a seleção de três serviços eletrônicos (emissão da guia de IPTU, Ouvidoria e Portal da Transparência) disponibilizados nos portais eletrônicos das Prefeituras Municipais da Grande Florianópolis, foram aplicados, mediante um roteiro de avaliação, os Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços desenvolvido em 2007, através de um projeto piloto pelos órgãos, Departamento de Governo Eletrônico (DGE), da Secretária de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), do Ministério do Planejamento, Orçamento e Controle (MPOG), conseguimos observar atualmente existe uma preocupação por parte da administração pública municipal em proporcionar ferramentas que possibilitem ao cidadão o exercer o controle social e a cidadania.

**Palavras-chave:** Portais eletrônicos. Controle social. Cidadão. Prefeituras Municipais.

## RESUMEN

Este trabajo de conclusión es el resultado de un estudio de evaluación en los portales electrónicos como instrumento de control social, aplicado en las Municipalidades de Florianópolis, Palhoça y São José. Se presentó inicialmente una base teórica sobre los temas, Administración Pública, control social y los portales electrónicos, abordando su importancia en el escenario brasileiro actual. Después la selección de tres servicios electrónicos (emisión de la guía de IPTU, Auditoria y Portal de la Transparencia) disponibles en los portales electrónicos de las Municipalidades de la Grande Florianópolis, fueron aplicados, mediante un rúter de evaluación, los Indicadores y Métricas para Evaluación de Servicios desarrollado en 2007, a través de un proyecto piloto por los órganos, Departamento de Gobierno Electrónico (DGE), de la Secretaría de Logística y Tecnología de la Información (SLTI), del Ministério de Planeamiento, Presupuesto y Control (MPOG), conseguimos observar que actualmente existe una preocupación por parte de la administración pública municipal en proporcionar herramientas que posibiliten al ciudadano ejercer el control social y la ciudadanía.

**Palabras-clave:** Portales electrónicos. Control social. Ciudadano. Prefectura Ciudad.



## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 - Indicadores e Métricas de Avaliação de E-serviços. ....	38
Tabela 2 -Municípios com população superior a 100 mil habitantes. ....	40
Tabela 3 - Endereço de acesso aos serviços eletrônicos avaliados.....	45
Tabela 4 - Endereço portais eletrônicos das prefeituras municipais. ....	46
Tabela 5 - Resultado da aplicação dos Indicadores e Métricas (Guia de IPTU) .....	52
Tabela 6 - Resultado da aplicação dos Indicadores e Métricas (Ouvidoria). ....	59
Tabela 7- Resultado da aplicação dos Indicadores e Métricas (Portal da Transparência). ....	65

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Portal eletrônico Prefeitura de Florianópolis. ....	46
Figura 2- Portal eletrônico Prefeitura de Palhoça. ....	47
Figura 3 - Portal eletrônico Prefeitura de São José. ....	47
Figura 4 - Resultado dos critérios aplicados. ....	53
Figura 5 - Resposta da solicitação registrada (Pref. Florianópolis). ....	55
Figura 6 - Resposta da solicitação registrada (Pref. Palhoça). ....	55
Figura 7 - Situação da solicitação efetuada (Pref. de São José). ....	56
Figura 8 - Resultado do desempenho dos Canais de Ouvidoria. ....	60
Figura 9 - Resultado do desempenho dos Portais da Transparência ....	66

# SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO .....	13
1.1 OBJETIVOS .....	14
1.1.1 Objetivo Geral .....	14
1.1.2 Objetivos específicos .....	15
1.2 JUSTIFICATIVA.....	15
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....	17
2.1 CONTROLE SOCIAL .....	17
2.2 PORTAIS ELETRÔNICOS .....	29
2.3 INDICADORES E MÉTRICAS PARA AVALIAÇÃO DE E-SERVIÇOS .....	33
3 METODOLOGIA .....	39
3.1 A ESCOLHA DA AMOSTRA .....	40
3.2 A CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA .....	41
3.2.1 Florianópolis .....	41
3.2.2 Palhoça .....	42
3.2.3 São José .....	42
3.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS .....	43
3.3.1 Aplicação dos indicadores.....	44
4 ANÁLISE DOS DADOS.....	46
4.1 SERVIÇOS <i>ONLINE</i> EMISSÃO DA GUIA DE IPTU .....	47
4.1.1 Maturidade do serviço prestado .....	48
4.1.2 Comunicabilidade .....	48
4.1.3 Multiplicidade de acesso .....	49
4.1.4 Acessibilidade .....	49
4.1.5 Disponibilidade.....	50
4.1.5 Facilidade de uso .....	50
4.2 A AVALIAÇÃO DO CANAL DE OUVIDORIA.....	54
4.2.1 Maturidade do serviço prestado .....	54

<b>4.2.2 Comunicabilidade .....</b>	<b>54</b>
<b>4.2.3 Multiplicidade de acesso .....</b>	<b>56</b>
<b>4.2.4 Acessibilidade .....</b>	<b>56</b>
<b>4.2.5 Disponibilidade .....</b>	<b>57</b>
<b>4.2.6 Facilidade de uso .....</b>	<b>57</b>
<b>4.2.7 Confiabilidade .....</b>	<b>58</b>
<b>4.2.8 Transparência.....</b>	<b>58</b>
<b>4.3 A AVALIAÇÃO DOS PORTAIS DA TRANSPARÊNCIA .....</b>	<b>61</b>
<b>4.3.1 Maturidade do serviço prestado .....</b>	<b>61</b>
<b>4.3.2 Comunicabilidade .....</b>	<b>61</b>
<b>4.3.3 Multiplicidade de acesso .....</b>	<b>62</b>
<b>4.3.4 Acessibilidade .....</b>	<b>62</b>
<b>4.3.5 Disponibilidade .....</b>	<b>63</b>
<b>4.3.6 Facilidade de uso .....</b>	<b>63</b>
<b>4.3.7 Confiabilidade .....</b>	<b>64</b>
<b>4.3.8 Transparência.....</b>	<b>64</b>
<b>5 CONCLUSÃO .....</b>	<b>67</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXO A .....</b>	<b>73</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho de conclusão tem como objetivo apresentar os portais eletrônicos como instrumento de controle social, buscando especificamente estudar o caso das prefeituras municipais de Florianópolis, Palhoça e São José, com a intenção de avaliar se os serviços prestados de forma *online* pelas três prefeituras citadas são ferramentas que o cidadão pode utilizar para efetivar o controle social. Como explicado por Evangelista (2010, p. 6) “A participação popular enquanto princípio constitucional ocorre quando o cidadão atua no interesse da coletividade”, buscando opinar, controlar, participar de forma ativa das ações realizadas pelo governo visando a proteção dos recursos públicos que são gerados através do esforço da coletividade.

Segundo CGU (2010, p.26), “a participação ativa do cidadão no controle social pressupõe a transparência das ações governamentais [...]. O governo deve propiciar ao cidadão a possibilidade de entender os mecanismos de gestão, para que ele possa influenciar no processo de tomada de decisões”, assim para que o controle social seja possível, é preciso, portanto, que os cidadãos tenham o acesso às informações públicas e principalmente que os entes públicos disponibilizem meios para que o cidadão possa localizar as informações desejadas. Neste sentido nota-se a importância da avaliação dos e-serviços prestados pelas prefeituras na esfera municipal.

O controle social é um tema atual com varias iniciativas acontecendo para que se concretize uma cultura de interesse por parte da população em fiscalizar as ações realizadas pelo poder público. Conforme definido por Filho (2012), o controle social é um poderoso instrumento o qual o cidadão pode exercer sua democracia, pois permite a sua participação nos processos de exercício do poder. Assim, Bugarin (2003, p. 40), diz que “se o controle social direto sobre os serviços públicos é eficaz, então pode pressionar os executores para que procurem ser mais eficiente e destituí-los, caso as reclamações acumuladas gerarem decisões das autoridades que fazem a supervisão, a auditoria ou fiscalizam os serviços públicos”.

Uma das grandes movimentações das iniciativas do governo é a implantação de um governo eletrônico que envolve a Administração Pública e a sociedade, focando na melhoria dos serviços prestados ao cidadão, além da ampliação do acesso a serviços, melhoria da gestão interna, transparência e o controle social. Segundo Amorim (2012, p. 80) “a expressão governo eletrônico surgiu na segunda metade do século XX, após a popularização da ideia de

mercado eletrônico e tem associação ao uso das tecnologias de informação e comunicação, feito pelos diversos níveis de governo”. Neste contexto um aspecto relevante a ser considerados em relação à implantação de um governo eletrônico, é a avaliação dos serviços eletrônicos prestados após a sua implantação. Segundo Roupp (2014, p.152), “temas como desempenho, eficiência, eficácia, transparência, mecanismos de controle, qualidade do gasto público e prestação de contas, relacionados ao processo de modernização da gestão pública, foram associados ao processo de construção de programas de governo eletrônico”. Assim, buscando mensurar o desempenho dos portais eletrônicos, foi desenvolvido o projeto, *Indicadores e Métricas para Avaliação de e- Serviços*, coordenado pelo Departamento de Governo Eletrônico (DGE), da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG), que são voltados para avaliar a conveniência para o cidadão dos serviços prestados por meios eletrônicos considerando o seu nível de maturidade, facilidade de uso, comunicabilidade, multiplicidade de acesso, disponibilidade, acessibilidade, transparência e confiabilidade.

Desta forma, torna-se oportuno a formulação da seguinte pergunta de pesquisa: Qual a contribuição dos portais eletrônicos das Prefeituras Municipais de Florianópolis, Palhoça e São José para o controle social?

## 1.1 OBJETIVOS

Os objetivos são classificados em geral e específicos são apresentados a seguir.

### 1.1.1 Objetivo Geral

Avaliar a contribuição dos portais eletrônicos das Prefeituras Municipais de Florianópolis, Palhoça e São José para o controle social.

### 1.1.2 Objetivos específicos

- a) Caracterizar os Municípios de Florianópolis, São José e Palhoça;
- b) Verificar se os portais eletrônicos das Prefeituras da grande Florianópolis com base nos indicadores e critérios para avaliação de e-serviços do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG);
- c) Relacionar os indicadores e critérios analisados aos objetivos do controle social na Administração Pública

## 1.2 JUSTIFICATIVA

Considerando o ambiente da administração pública brasileira, onde há a existência de casos de gastos elevados em muitos setores públicos espalhados pelo Brasil e situação de alguns serviços que acabam atendendo a população precariamente, o estudo torna-se oportuno, uma vez que, para que seja possível um maior controle social, é necessário que os portais eletrônicos dos órgãos do Governo, possibilitem a população de forma transparente o acesso facilitado às informações e dos serviços prestados. Os portais eletrônicos, além de ser uma ferramenta de utilização do controle social, também deve ser um mecanismo de aproximação dos cidadãos com os órgãos públicos. Diante do exposto, a avaliação dos portais eletrônicos das Prefeituras da Grande Florianópolis, passa a ser um estudo pertinente, para que possamos constatar se eles estão sendo disponibilizados aos cidadãos como um instrumento de controle.

O controle social é um tema de grande importância, atual e oportuno, para ser abordado neste trabalho, o incentivo a participação da sociedade na prevenção e no combate da corrupção, esta presente na vida da população brasileira, fazendo com que tenhamos a sensação de impotência diante de graves situações expostas todos os dias. Dessa forma, contribuir para que a sociedade tenha mais conhecimento das formas que o cidadão pode exercer o controle social, torna o presente trabalho viável e adequado ao cenário em que a população brasileira esta inserida.

O estudo é viável, pois além de uma grande quantidade de obras e artigos científicos que abordam os temas de Administração Pública e Controle Social, a viabilidade também se dá através dos portais eletrônicos das Prefeituras para que seja possível a avaliação proposta nos objetivos. O estudo será efetuado com suporte da cartilha do projeto de *Indicadores e Métricas para Avaliação de e- Serviços*, coordenado pelo Departamento de Governo Eletrônico (DGE), da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG), onde é disponibilizado um grande arsenal de indicadores e métricas, que viabilizam a análise dos portais eletrônicos, para que possamos responder a problemática do estudo.

Avaliar portais eletrônicos não pode ser considerado um tema original, uma vez que existem pesquisas realizadas que abordam os temas, portais eletrônicos como instrumento de controle social ou a avaliação dos serviços eletrônicos prestados por entes governamentais e o quanto eles contribuem para o controle e participação da sociedade. No ano de 2013 a autora Mariele Berger Bernardes, mestre em direito da Ufsc abordou o tema “democracia na Sociedade Informacional” cujo objetivo foi abordar o quanto a internet e o governo eletrônico auxiliam nas novas práticas de democracia e o quanto os portais eletrônicos intensificam a participação da população brasileira nas decisões políticas, e conclui que “ um verdadeiro projeto de democracia digital requer a abertura de novos espaços de deliberação, mas, também, a inclusão e alfabetização digital para que o cidadão tenha motivação política para utilizar estes recursos” (BERNARDES, 2013, p.192).

Paula Karini Dias Ferreira Amorim em 2012 em sua tese de doutorado, abordou o tema sobre democracia e internet com objetivo principal de compreender como governos das capitais brasileiras estão empregando os mecanismos digitais para dar transparência de gestão e através do resultado da pesquisa foi possível constatar que quanto mais desenvolvida a capital, melhor e mais avançado é são os portais e assim maior é o índice de transparência deste portal.



## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Serão abordados neste capítulo, os temas Administração Pública, o controle social, e os portais eletrônicos , que fazem parte do embasamento teórico do trabalho apresentado.

### 2.1 CONTROLE SOCIAL

Para que possamos abordar o tema controle social, é necessário que seja feito um breve estudo sobre a Administração Pública, que segundo Meirelles (2013, p.61) “o estudo da Administração Pública em geral, compreendendo a sua estrutura e as suas atividades, deve partir do conceito de Estado, sobre o qual repousa toda a concepção moderna de organização e funcionamento dos serviços públicos a serem prestados aos administrados”. Ainda conforme Meirelles (2013), independente da forma de governo ou organização política, para que o estado tenha controle de suas funções, é necessário um conjunto de estruturas estatais voltadas para o atendimento de necessidades da coletividade, conjunto este denominado Administração Pública.

Diversos são os sentidos do termo “estado”, e isso porque diversos podem ser os ângulos e que pode ser enfocado. No sentido, porém, de sociedade política permanente, a denominação “Estado” surge pela primeira vez no século XVI na obra *O Príncipe*, de Maquiavel, indicando, no entanto, as comunidades formadas pelas cidades-estados (FILHO, 2012, p.1).

Segundo Meirelles (2013, p. 66), a Administração pública, “numa visão global, é todo aparelhamento do Estado preordenado à realização de serviços, visando à satisfação das necessidades coletivas”. Também pode ser conceituada como:

Administração Pública, é a ordenação, direção e controle dos serviços do governo na esfera federal, estadual e municipal, onde prevalece a supremacia do interesse público, o que significa dizer que os interesses da coletividade são mais importantes que os interesses individuais. No sentido objetivo, material ou funcional, administração pública é a atividade estatal consistente do Estado em defender concretamente o interesse da coletividade (MAZZA, 2014 p.97).

Assim, Filho (2012) explica a Administração Pública no sentido objetivo e subjetivo, cujo primeiro é o verbo *administrar*, ou seja, refere-se atividade do governo de gerir, zelar, de prestar os serviços públicos em prol da coletividade, enquanto que o segundo refere-se ao sujeito da função administrativa, aquele que exerce a atividade de fato. Podemos também entender a Administração Pública, diante da explicação de Meirelles (2013), em um primeiro sentido, como um conjunto de entes ou sujeitos de caráter público, ou seja, os meios, humanos e materiais, de que dispõe o governo para aplicação de suas políticas, e num segundo sentido, como o conjunto de ações encaminhadas para o cumprimento dos programas e políticas organizadas pelo governo.

A Administração Pública é composta pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, e pelos órgãos públicos subordinados a estas pessoas políticas. O Município, é ente dotado de autonomia política, como explica Medauar (2014), e é próprio Município que estabelece sua estrutura administrativa, regulamentado por lei orgânica. A Constituição Federal trás no artigo 37º, que além de outros, a Administração Pública deve obedecer aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Os Princípios “devem estar sempre presentes, pois servem de pauta, de fundamento da atividade administrativa. Se relegados ou desvirtuados, quando da gestão dos negócios públicos, farão fenecer, por ilegítima, a atividade administrativa” (GASPARINI, 2012, p. 108). Segundo Junior (2012 apud DI PIETRO, 2012), “princípios de uma ciência são as proposições básicas, fundamentais, típicas que condicionam todas as estruturas subsequentes”.

A Constituição Federal em seu *caput* consagra os cinco principais princípios da Administração Pública, mas vale ressaltar que estes não são os únicos princípios dentro da doutrina administrativa.

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte (...) (BRASIL, 1988, caput).

O Princípio da legalidade significa dizer que a Administração Pública, “deve sujeitar-se às normas da lei” (MEDAUAR, 2014, p. 142). De acordo com Mello (2012, p. 103), “o princípio da legalidade é o antídoto natural do poder monocrático ou oligárquico, pois tem como raiz a ideia de soberania popular, de exalação da cidadania”.

O princípio da impessoalidade para Gasparini (2012, p. 62), tem como conceito que “a atividade administrativa deve ser destinada a todos os administrados, dirigidos aos cidadãos em geral, sem determinação de pessoa ou discriminação de qualquer natureza”. Mazza (2014, p. 98), explica que “o princípio da impessoalidade estabelece um dever de imparcialidade na defesa do interesse público, impedindo discriminações (perseguições) e privilégios (favoritismo) indevidamente dispensados a particular no exercício da função administrativa”. Assim, Di Pietro (2012, p. 68) “a Administração não pode atuar com vista a prejudicar ou beneficiar pessoas determinadas, uma vez que é sempre o interesse público que tem que nortear seu comportamento”.

Em relação ao princípio da moralidade, Mello (2012, p. 122) afirma que “a Administração e seus agentes têm de atuar na conformidade de princípios éticos” e Meirelles (2013, p. 91), destaca que “cumprir simplesmente a lei na frieza de seu texto não é o mesmo que atendê-la na sua letra e no seu espírito. A administração, por isso, deve ser orientada pelos princípios do Direito e da Moral”. Mazza (2014, p. 103), salienta que “o texto Constitucional de 1988, em pelo menos três oportunidades, impõe aos agentes públicos o dever de observância da moralidade administrativa”.

O princípio da eficiência segundo Gasparini (2012, p. 76), é “conhecido como *o dever de boa administração*, ele impõe à Administração Pública direta e indireta a obrigação de realizar suas atribuições com rapidez, perfeição e rendimento, além, por certo, de observar outras regras, a exemplo do princípio da legalidade”. Um importante princípio, acrescentado no art. 37, *caput*, da Constituição Federal pela Emenda n. 19/98, “é o princípio da eficiência foi um dos pilares da Reforma Administrativa que procurou implementar o modelo de administração pública gerencial voltada para um controle de resultados na atuação estatal”. (MAZZA. 2014, p.113). Nesse sentido, Medauar (2014, p. 148), define esse princípio como aquele que norteia toda a atuação da Administração Pública, “o vocábulo liga-se a ideia de ação, para produzir resultado de modo rápido e preciso”.

O princípio da publicidade é a divulgação dos atos administrativos, Mazza (2014, p. 109), “tal princípio encarta-se num contexto geral de livre acesso a informação e de transparência na atuação administrativa”. Em outras palavras mais claras, “a publicidade é a divulgação oficial do ato para conhecimento público e início de seus efeitos externos”. (MERIRELLES, 2013, p. 97). A Administração Pública tem por obrigação a divulgação de seus atos, pois pública é a administração que os pratica, admitindo sigilo somente nos casos previstos em lei, isso por que “os agentes públicos atuam na defesa dos interesses da

coletividade, a proibição de condutas sigilosas e atos secretos é um corolário da *natureza funcional* de suas atividades” (MAZZA, 2014, p. 109).

O princípio da publicidade é a divulgação dos atos administrativos, Mazza (2014, p. 109), “tal princípio encarta-se num contexto geral de livre acesso a informação e de transparência na atuação administrativa”. Em outras palavras mais claras, “a publicidade é a divulgação oficial do ato para conhecimento público e início de seus efeitos externos”. (MERIRELLES, 2013, p. 97). A Administração Pública tem por obrigação a divulgação de seus atos, pois pública é a administração que os pratica, admitindo sigilo somente nos casos previstos em lei, isso por que “os agentes públicos atuam na defesa dos interesses da coletividade, a proibição de condutas sigilosas e atos secretos é um corolário da *natureza funcional* de suas atividades” (MAZZA, 2014, p. 109).

A publicação para surtir efeitos desejados é a do órgão oficial. De sorte que não se considera como tendo atendido ao princípio da publicidade a mera notícia, veiculada a imprensa falada, escrita ou televisiva, do ato praticado pela Administração Pública, mesmo que a divulgação ocorra em programas dedicados a noticiar assuntos relativos ao seu dia a dia, como é o caso da *voz do Brasil* (GASPARINI, 2012, p. 66).

A publicidade tem como objetivos, o cumprimento das seguintes finalidades, conforme (MAZZA, 2014):

- a) exteriorizar a vontade da Administração Pública divulgando seu conteúdo para o conhecimento público;
- b) tornar exigível o conteúdo do ato;
- c) desencadear a produção de efeitos do ato administrativo;
- d) permitir o controle de legalidade do comportamento. (MAZZA, 2014, p. 110).

Outro ponto importante em relação à publicidade dos atos administrativos é exposto por Gasparini (2014, p. 67), onde ele explica que “o princípio da publicidade não pode ser desvirtuado. Com efeito, mesmo a pretexto de atendê-lo, é vedado mencionar nomes ou símbolos ou imagens que possam caracterizar promoção pessoal de autoridade ou servidor público”.

§1º - A publicidade dos atos administrativos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos deverá ter caráter educativo, informativo ou de orientação social, dela não podendo constar nomes, símbolos, ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos (BRASIL 1988, art. 37, 1º).

Assim, a Lei de Acesso à Informação foi criada como um instrumento que garante a publicidade e o Controle Social. A Lei 12.527, de 18.11.2011, segundo Medauar (2014, p. 147), “regula o acesso a informações previsto no inc. XXXIII do art. 5º, no inc. II do §3º. Do art. 37 e no § 2º do art. 216, todos da Constituição Federal e, nos termos do art. 1º, caput, aplica-se à União, Estados, Distrito Federal e Municípios”. A Lei dispõe que “é dever dos órgãos e entidades públicas promover independente do requerimento, a divulgação, em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas” (MEIRELLES, 2013, p. 99).

Segundo Mazza (2014, p. 112), “a Lei de Acesso à Informação, foi promulgada visando regulamentar o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas”. O objetivo da lei é estabelecer requisitos mínimos para que a Administração Pública divulgue seus atos, em todas as esferas administrativas, buscado favorecer o controle social e melhorar a gestão pública.

A Lei de Acesso à Informação segundo Roupp (2014) reforça a exigência de prestação de contas, por partes dos administradores públicos.

Os procedimentos previstos nesta Lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes:

- I- observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;
- II- divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;
- III- utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;
- IV- fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;
- V- desenvolvimento do controle social da administração pública. (MAZZA, 2014, p. 112).

O Brasil é um Estado Democrático de Direito, decisão impressa no Preâmbulo e no art. 1º da Constituição Federal (CF), tendo como fundamentos a soberania, a cidadania e a dignidade da pessoa humana, nos incisos I, II e III desse mesmo dispositivo, cujo parágrafo único finaliza, consagrando o princípio da soberania popular: "todo poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição", a democracia é a participativa, e a Constituição Federal Brasileira, garante ao cidadão, participação ativa não só pelo voto, mas também por meio do controle do exercício dos poderes instituídos, sendo uma “Constituição Cidadã” como expressa o autor Bugarin (2003),

pois seus constituintes, diante do período pós-militarismo se preocuparam em garantir o exercício da cidadania, conforme listado a seguir:

- a) Incentivo ao controle social, ao regular que qualquer cidadão, partido político, associação ou sindicato é parte legítima para denunciar irregularidades ou ilegalidades perante o Controle Externo (Parágrafo 2º do art. 74);
- b) Disponibilidade das contas municipais, por sessenta dias, anualmente, para exame e apreciação dos contribuintes (Parágrafo 3º do art.31);
- c) Colaboração da sociedade na promoção e no incentivo à educação (art. 205);
- d) Participação da sociedade na organização dos sistemas de saúde (Inciso III do art. 198);
- e) Participação da sociedade na fixação da política agrícola (art. 187);
- f) Participação da sociedade na gestão administrativa da seguridade social (Inciso VII do art. 194);
- g) Colaboração da comunidade na promoção e proteção do patrimônio cultural brasileiro (Parágrafo 1º do art. 216);
- h) Dever solidário da sociedade para a proteção da criança e do adolescente (art. 227); e
- i) Estabelecimento de instrumentos legais de participação direta do cidadão na condução dos assuntos de governo: ação popular (art. 5), plebiscito (art. 14), referendo (art. 14), iniciativa popular (artigos 14, 27, 29 e 61). (BUGARIN, 2003, p. 145).

Os constituintes por meio destes dispositivos proporcionaram à população a oportunidade de evolução da participação social, diante de assuntos relevantes a coletividade, Bugarin (2003) destaca que apesar do direito da participação existir, não há a garantia de que poderá ser exercido, já que para que ocorra, é necessário “um grupo ativo, consciente e informado”, que é resultado de uma sociedade desenvolvida historicamente.

Na Administração Pública, para Ribeiro (2004), um dos maiores desafios a ser considerado é o controle, ou a falta de controle, que resulta geralmente na corrupção, na qual envolve um conjunto de atos que provocam o uso indevido dos recursos do Estado em benefício próprio ou de terceiros, assim a corrupção é o reflexo de fatores como, adaptação do sistema de controle interno, acompanhado de desordens, falta de transparência governamental, ultrapassados processos de gestão, influência dos partidos políticos nos processos de controles, entre outros diversos fatores.

Segundo Filho (2012, p.929), “podem denominar de controle da Administração Pública o conjunto de mecanismos jurídicos e administrativos por meio dos quais se exerce o poder de fiscalização e de revisão da atividade em qualquer das esferas de Poder”. Para Medauar (2014, p.426), “o tema do controle também se liga à questão de visibilidade ou

transparência no exercício do poder estatal, sobretudo da Administração, inserida no Executivo, hoje poder hegemônico”.

[...] Controle da Administração Pública, é a atribuição de vigilância, orientação o e correção de certo órgão ou agente público sobre a atuação de outro ou de sua própria atuação, visando confirmá-la ou desfazê-la, conforme seja ou não legal, conveniente, oportuna e eficiente. No primeiro caso tem-se heterocontrole; no segundo, autocontrole ou respectivamente, controle externo e controle interno (GASPARINI, 2012, p.1038).

Para Mazza (2014, p.223), “o controle da Administração Pública é um conjunto de instrumentos que o Poder Executivo em conjunto com os demais poderes [...] bem como o povo, detém para que possa se exercer a fiscalização de toda a atuação administrativa”. Segundo Meirelles (2013), as formas e tipos de controles, mudam conforme o Poder, órgão ou autoridade que o exerce, assim ela podem ser *interno* ou *externo*. Para Filho (2012, p. 931 e 932.), “controle interno é aquele exercido por órgão do poder sobre as condutas administrativas produzidas dentro de sua esfera. Ocorre o controle externo, quando o órgão fiscalizador se situa em Administração diversa daquela de onde a conduta administrativa se originou”. Em sua obra, Meirelles (2013), ainda classifica os tipos de controle conforme expostos abaixo:

*Controle Hierárquico* – É o que resulta automaticamente do escalonamento vertical dos órgãos do Executivo, em que os inferiores estão subordinados aos superiores.

*Controle finalístico* – É o que a norma legal estabelece para as entidades autônomas, indicando a autoridade controladora, as faculdades a serem exercidas e as finalidades objetivas. [...]

*Controle externo popular* – É previsto no art. 31, § 3º, da CF determina que as contas do Município (Executivo e Câmara) fiquem durante sessenta dias anualmente, à disposição de qualquer contribuinte, para exame e apreciação, podendo questionar-lhes a legitimidade nos termos da lei. A inexistência da lei específica sobre o assunto não impede o controle, que poderá ser feito através dos meios processuais comuns, como o mandado de segurança e a ação popular.

*Controle prévio e preventivo (“a priori”)* – É o que antecede a conclusão ou operatividade do ato, como requisito para sua eficácia.

*Controle concomitante ou sucessivo* – É todo aquele que acompanha a realização do ato para verificar a regularidade de sua formação.

*Controle subsequente ou corretivo (“a posteriori”)* – É o que se efetiva após a conclusão do ato controlado, visando corrigir-lhe eventuais defeitos, declara sua nulidade ou dar-lhe eficácia.

*Controle de legalidade ou legitimidade* - É o que objetiva verificar unicamente a conformação do ato ou o procedimento administrativo com normas legais que o regem.

*Controle de mérito* – É todo aquele que visa a comprovação da eficiência, do resultado, da conveniência ou oportunidade do ato controlado (MEIRELLES, 2013, p.754, 755, 756 e 757).

Após definirmos os tipos de controle, podemos entrar no âmbito do controle social, que conforme definido por Filho (2012), é um poderoso instrumento o qual o cidadão pode exercer sua democracia, pois permite a sua participação nos processos de exercício do poder. Assim, “se o controle social direto sobre os serviços públicos é eficaz, então pode pressionar os executores para que procurem ser mais eficiente e destituí-los, caso as reclamações acumuladas gerarem decisões das autoridades que fazem a supervisão, a auditoria ou fiscalizam os serviços públicos” (BUGARIN, 2003, p. 40).

Ribeiro e Borborema (2006 apud EVANGESLISTA, 2010, p.11), assim destacam a importância do controle social:

Por conseguinte, pode-se afirmar que o controle da administração pública se manifesta de duas maneiras. É exercido, internamente, pela própria administração, ou externamente, por outros órgãos públicos e pelos cidadãos. Sendo que, segundo a autora, provavelmente o mais eficaz meio de controle da Administração Pública é o controle social.

Segundo Filho (2012, p. 939), “a efetivação do controle social pode ocorrer basicamente de duas formas”, são elas:

De um lado, o *controle natural*, executado diretamente pelas comunidades, quer através dos próprios indivíduos que as integram, quer por meio das entidades representativas, como associações, fundações, sindicatos e outras pessoas do terceiro setor. De outro, o *controle institucional*, exercidos por entidades e órgãos do Poder Público, instituídos para a defesa de interesses gerais da coletividade, como é o caso do Ministério Público, dos Procons, d Defensoria Pública, dos órgãos de ouvidoria e outros do gênero (FILHO, 2012, p. 939).

Podemos acrescentar, conforme Peixe (2010, p. 152), que:

A transferência de responsabilidade para a comunidade tem o poder de desenvolver o sentimento de que, quando as pessoas se reúnem para trabalhar, podem solucionar seus problemas e acabar com a dependência dos serviços públicos e o clientelismo. Vários contrastes foram observados entre os sistemas de serviços prestados por profissionais e s que são realizados pela própria comunidade.



O autor quer explicar com esta afirmação que a comunidade, quando se trata de sua família, seus vizinhos, a igreja e suas organizações voluntárias, elas compreendem seus problemas de forma mais clara, por estarem inseridas neste meio, assim as comunidades são mais criativas para oferecer soluções para seus problemas. Para PEIXE (2010), as comunidades procuram focalizar nas qualidades dos indivíduos, identificando o que elas são capazes de fazer, e assim delegam as funções para que sejam desempenhadas de maneira mais rápida, econômicas e sem burocracias.

Quando estamos diante da questão do controle social, é importante trazer para o estudo o conceito de cidadania. “A cidadania é, pois, a participação ativa nos assuntos da Cidade. É o fato de não ser meramente governado, mas também governante. Neste sentido não consiste essencialmente no fato de ser, como co-participante no governo” (DALSROSA, 1998, apud PEIXE 2010). Assim, Peixe (2010), completa que a cidadania, não é só o exercício de direitos, como cumprir deveres, mas também participar diretamente no exercício do poder político, assim possibilita a confirmação da soberania popular que para o autor é o elemento essencial da democracia. Assim, Lima (1994, apud PEIXE 2010), completa dizendo que todo o serviço público pode e deve ser questionado pela população. Para Filho (2012), a necessidade de um controle maior da Administração pública é resultado de um grande número de fatos que têm provocado grandes prejuízos, já que muitos agentes praticam atos tipificados como de improbidade administrativa. Assim, Filho (2012) ressalta que possibilitar o controle administrativo e o cidadão possa exercer de melhor forma o controle social, o legislador vem editando alguns dispositivos legais, regulamentadores da Constituição Federal.

Um desses diplomas é a Lei Complementar nº 101, de 4.5.200, que estabelece normas de finanças públicas voltadas a responsabilidade na gestão fiscal, regulamentando o art. 163, I (finanças públicas) e o art. 169, da Constituição. O grande objetivo desse diploma reside na obtenção de equilíbrio nas finanças públicas, para tanto prevenindo riscos e corrigindo desvios, tudo mediante o cumprimento de metas de resultados entre receitas e despesas. A lei institui limites e condições para a geração de despesas com pessoal e com seguridade social, bem como a renúncia de receitas, contendo também regras sobre as dívidas consolidada e mobiliária, operações de crédito e outras do gênero (FILHO, 2012, p. 939).

Além do dispositivo constitucional regulamentado pela lei, Filho (2010) ainda traz exemplos em seu manual de outras formas de ampliação em relação ao controle social sobre a função administrativa.

A Constituição prevê, por exemplo, a edição de lei que regule as formas de participação do usuário na administração direta e indireta (art. 37, § 3º). O mesmo se sucede em relação às ações e serviços de saúde, cujo sistema deve admitir a participação da comunidade (art. 198, III, CF). A participação social é também prevista no sistema da seguridade social, ao qual se deve conferir caráter democrático e cogestão entre Administração Pública e os administrados, (art.194, VII).

Em sede infraconstitucional, a legislação também tem voltado suas atenções para o controle social. A guisa de exemplo, a Lei nº 10.257/2001 (Estatuto da Cidade) inclui, dentre os objetivos da polícia urbana, a *gestão democrática* com a participação das comunidades na formulação, execução e acompanhamento dos planos de desenvolvimento urbano (art. 2º, II). A Lei nº 11.445/2007 expressa, como princípio, o *controle social* (art. 2º, X), que define como sendo o mecanismo que garantem à sociedade informações e participação na formulação, planejamento e avaliação dos serviços de saneamento básico (art. 3º, IV). A Lei nº 9.784/1999, que regula o processo administrativo federal, admite, em situações de interesse geral, a *consulta pública* (art. 31) e a audiência pública (art. 32), instrumentos relevantes de controle social e participação comunitária nas atividades da Administração. Por último, a Lei nº 12.587/2012 previu a participação da sociedade civil no planejamento, fiscalização e avaliação da Política Nacional de Mobilidade Urbana, através de (a) órgãos colegiados constituídos de representantes do governo, da sociedade e dos operadores dos serviços; (b) ouvidorias; (c) audiências e consultas públicas; (d) procedimentos sistemáticos de comunicação. Avaliação, e prestação de contas (FILHO, 2012, p. 938).

É importante caracterizar aqui os instrumentos de controle social, assim utilizaremos como referencial teórico a cartilha Olho Vivo no Dinheiro Público publicado pela Controladoria Geral da União em 2008, que com o objetivo de orientar o cidadão para participação na gestão pública e exercício do controle social, traz as formas de exercício do controle social, que podem ser exercido pelos conselhos de políticas públicas ou diretamente pelos cidadãos, individualmente ou de forma organizada.

Conselhos, conforme caracterizado pela cartilha Olho Vivo no Dinheiro Público Brasil (2010, p.21), “são instâncias de exercício da cidadania, que abrem espaço para a participação popular na gestão pública”, assim, podem ser classificados a partir das funções que exercem que podem ser através da fiscalização, de mobilização, de deliberação ou de consultoria.

A função fiscalizadora dos conselhos pressupõe o acompanhamento e o controle dos atos praticados pelos governantes. A função mobilizadora refere-se ao estímulo à participação popular na gestão pública e às contribuições para a formulação e disseminação de estratégias de informação para a sociedade sobre as políticas públicas. A função deliberativa, por sua vez, refere-se à prerrogativa dos conselhos de decidir sobre as estratégias utilizadas nas políticas públicas de sua competência, enquanto a função consultiva relaciona-se à emissão de opiniões e sugestões sobre assuntos que lhes são correlatos (CGU, 2010, p. 21).

Sobre a atuação dos conselhos gestores na condição de representações fiscalizadoras da sociedade, a literatura demonstra que ainda há um longo caminho a ser percorrido para que

tais instâncias se transformem em instrumentos efetivos no exercício do controle social. É o que podemos observar da leitura de Santos (2007, apud EVANGELISTA 2010, p.19):

Dentre as razões de ineficácia dos controles promovidos pelos conselhos, podem ser mencionados os seguintes fatores: falta de definição precisa das competências e atribuições dos conselhos; ausência de instrumentos jurídicos de apoio às suas decisões; falta de publicidade das informações necessárias para efetivar uma mobilização social para acompanhamento e participação nesses Conselhos; reduzido nível de consciência política da grande massa da população; carência técnico educacional dos conselheiros para lidarem com informações de natureza jurídico contábil.

Ainda segundo a cartilha de Olho Vivo no Dinheiro Público (2010, p. 22) “no caso dos municípios, os conselhos foram criados para auxiliar a prefeitura na tarefa de utilizar bem o dinheiro público”. Os exemplos de conselhos constituídos pelos municípios são:

- a) Conselho de Alimentação Escolar;
- b) Conselho Municipal de Saúde;
- c) Conselho do Fundo da Educação Básica (Fundeb);
- d) Conselho de Assistência Social, (Os programas são voltados para as crianças, idosos, portadores de deficiências físicas), (CGU, 2010, p. 22).

Conforme orientação da cartilha CGU (2010), cada cidadão pode e deve buscar informações sobre outros tipos de conselhos que podem existir nos municípios, nas Prefeituras e Câmara de Vereadores, além de incentivar que o cidadão procure os conselheiros para discutir com eles problemas do seu município, já que a participação social evita os desvios e mau uso dos recursos públicos.

Outras formas de controle que fazem parte das opções de monitoramento legal serão listadas abaixo:

#### **MINISTÉRIO PÚBLICO**

A função do Ministério Público é a de **guardião** da sociedade, **vigilante** da ordem e do respeito dos poderes públicos aos direitos assegurados aos cidadãos pela Constituição Federal.

#### **TRIBUNAL DE CONTAS**

É o órgão auxiliar do Congresso Nacional e da Assembleia Legislativa ao qual compete a fiscalização contábil, financeira orçamentária, operacional e patrimonial da União, Estados e Municípios, respectivamente e das entidades da administração direta e indireta, também nos três níveis de governo. Todo Cidadão tem o direito de denunciar aos Tribunais de Contas irregularidades e ilegalidades verificadas contra o patrimônio público.

#### **AÇÃO CIVIL PÚBLICA**

É um "**processo**" utilizado mediante representação do Ministério Público ou através de Associações legalmente constituídas há pelo menos um ano. **MANDADO DE SEGURANÇA COLETIVO**

Serve para **proteger direito** líquido e certo, quando o responsável pela ilegalidade ou abuso de poder for autoridade pública ou agente de pessoa jurídica no exercício de atribuições do poder público.

#### **MANDADO DE INJUNÇÃO**

Pode ser usado quando na falta de norma regulamentadora que possa tornar inviável o exercício dos direitos e liberdades constitucionais.

#### **AÇÃO POPULAR**

Todo cidadão, individualmente, pode entrar com uma ação popular no Poder Judiciário, basta que um direito ou interesse público esteja sendo lesado. A Ação popular confere ao povo a legitimidade para defender, via Poder Judiciário, o interesse público. É a garantia dos direitos coletivos.

#### **CÓDIGO DO CONSUMIDOR**

A proteção aos consumidores, garantida na Constituição Federal e depois regulamentada pelo Código do Consumidor, em muitos momentos se entrelaça com o direito à saúde e abre caminho valioso para o cidadão buscar o Poder Judiciário para proteção adequada no caso de violação do seu direito.

#### **DEFENSORIA PÚBLICA**

Considerando que para se recorrer ao Poder Judiciário, é necessário se fazer representar por advogado, a Constituição garantiu aos que comprovarem insuficiência de recursos, a assistência jurídica gratuita.

#### **COMISSÕES**

São órgãos fiscalizadores compostos por representantes das partes interessadas, servindo como intermediárias para tratar de assuntos que envolvam interesses comuns.

#### **ORÇAMENTO PARTICIPATIVO**

O Orçamento Participativo surge da necessidade da interação entre a participação popular e a participação governamental para que a comunidade possa opinar e decidir como aplicar/canalizar recursos para áreas que verifique que precisam ser priorizadas. Dessa forma a sociedade torna-se agente das decisões públicas.

#### **AUDIÊNCIA PÚBLICA**

Uma audiência pública é o procedimento de consulta à sociedade ou a grupos sociais interessados em determinado problema ou que estejam potencialmente afetados por determinado projeto. É utilizado como canal de participação da comunidade nas decisões em nível local; um tipo de sessão extraordinária onde a população pode se manifestar, dando sua opinião e seu ponto de vista acerca de um determinado assunto, levando o responsável pela decisão a ter acesso aos mais variados posicionamentos (CUNHA, 2003, p.4).

Existem também os instrumentos de controle autônomo, que são instrumentos utilizados para efetuar o controle social, Cunha (2003), lista os sindicatos, as ONGs, as Universidades, as Ouvidorias independentes e os Partidos Políticos que serão detalhados a seguir:

#### **SINDICATOS**

Ainda que os sindicatos tenham, muitas vezes, como objetivo mestre o beneficiamento de determinada classe dentro da sociedade, todas as resoluções que possam advir a partir de uma negociação junto à classe patronal ou ao Estado, são resultados que vão abarcar a população como um todo. Dessa forma, os sindicatos se apresentam como meio de Controle Social, uma vez que pressionam as instâncias superiores para se chegar a um determinado fim público.

#### **ONGs**

Como veículos mediadores entre o Estado e a sociedade civil, as ONGs objetivam exatamente a construção de atividades para o Controle Social. Por meio da

conscientização da comunidade/público em que estão inseridos, várias organizações buscam, junto ao Ministério Público e a outros espaços do Poder Público, mover ações/processos que pressionem o Estado quando este, nos atributos das suas funções, desrespeita direitos constitucionalmente adquiridos pela população.

#### **UNIVERSIDADES**

Já que as Universidades são formadoras de opinião e concretizam os seus estudos, pesquisas e discussões trazendo-os a público (por meio de mobilizações, passeatas, Congressos, meios de comunicação, etc.), tornam-se espaços de Controle Social, pois promovem a integração entre a comunidade, a academia e os Poderes Públicos, sendo fortes mecanismos de pressão junto ao Estado, seja porque a vida política muito se constrói dentro do espaço acadêmico, seja porque a participação das Universidades na vida pública do país se efetiva de forma marcante.

#### **OUVIDORIAS INDEPENDENTES**

A implantação de Ouvidorias Independentes se concretiza como mais uma forma de Controle Social, já que possuem o intuito de se firmar como interlocutores entre a sociedade civil e os Órgãos Públicos responsáveis pela constatação e defesa dos direitos da população que, porventura, sejam violados, sem a vinculação efetiva junto a nenhum órgão do poder público.

#### **PARTIDOS POLÍTICOS**

Por vezes os parlamentares acolhem as denúncias de irregularidades ou queixas oriundas do cidadão e, em seu nome ou em nome do próprio partido, exigem aberturas nas instâncias superiores do poder para as devidas constatações, o que lhes dá um caráter de controlador social das ações públicas (CUNHA, 2003, p.5).

Segundo CGU (2010, p.26), “a participação ativa do cidadão no controle social pressupõe a transparência das ações governamentais [...]. O governo deve propiciar ao cidadão a possibilidade de entender os mecanismos de gestão, para que ele possa influenciar no processo de tomada de decisões”, assim para que o controle social seja possível, é preciso, portanto, que os cidadãos tenham acesso às informações públicas.

Por fim, para que possamos entrar no assunto dos Portais Eletrônico, consideraremos que:

A democratização aparece como um modelo eleito pela maior parte da humanidade. Avançar em direção e ela requer um redesenho profundo do Estado. Em lugar de um Estado burocrático, impenetrável, desencorajado da participação, de estilo de gestão autoritário, se requer o contrário – abrir plenamente o Estado para a participação dos cidadãos, descentralizar, criar transparência dos atos públicos, desburocratizar, fornecer as formas de co-gestão dos cidadãos, ativar instituições de participação permanente, favorecer a expressão da Sociedade Civil ( PEIXE, 2010, p. 161).

## **2.2 PORTAIS ELETRÔNICOS**

A informação, como definido por Santos (2012), é entendida como a ação, ou efeito de informar, assim como atualmente temos acesso a todo tipo de informação, sem limites de

tempo e de espaço, encontramos uma infinidade de notícias ou dados de forma imediata. Logo quem detém a informação, detém o poder, uma vez que, o significado do termo informação está intimamente relacionado ao poder, e nos coloca inseridos e uma Sociedade Informacional. Segundo CGU (2010, p.27) “é dever de todo ente público informar a população, com clareza, sobre como gasta o dinheiro e prestar contas dos seus atos. Essas informações devem ser dadas com uma linguagem clara, que possa ser compreendida pelos cidadãos de uma forma simples”.

Segundo Amorim (2012, p. 80) “a expressão governo eletrônico surgiu na segunda metade do século XX, após a popularização da ideia de mercado eletrônico e tem associação ao uso das tecnologias de informação e comunicação, feito pelos diversos níveis de governo”. Assim, Amorim (2012) explica que o governo eletrônico deve ser utilizado não só como uma ferramenta de disponibilização de serviços online, deve maximizar o alcance de sua utilização, para que o governo entre em contato com a população possibilitando uma relação de governo conjunta com a sociedade priorizando o compromisso com a transparência de suas ações, segundo Zugman (2006), a ideia de colocar ao alcance de todos os cidadãos os serviços e informações relativas ao governo de maneira fácil e intuitiva, é autoexplicativa, o Governo Eletrônico deve priorizar a facilidade de acesso e alcance das informações necessárias para o cidadão. no sentido da participação popular e da transparência”. Roupp (2014, p.152) diz que, “em outras palavras, as TIC contêm um enorme potencial democrático, desde que haja definição política no sentido da participação popular e da transparência”.

O portal governo eletrônico Brasil (2015), explica que o conceito surge com a evolução da TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação) que constitui as novas formas de relacionamento da Administração Pública com a sociedade, sem que haja a necessidade da presença do usuário para solução de problemas e prestações de serviços. Ideia esta, difundida nos anos 90. Ainda, segundo portal governo eletrônico o Brasil (2015), “o Programa Governo Eletrônico do Estado Brasileiro surgiu no ano 2000 quando foi criado um Grupo de Trabalho Interministerial com a finalidade de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas às novas formas eletrônicas de interação”.

Assim, o portal governo eletrônico o Brasil (2015) Gov.br, em inúmeros projetos que desenvolvidos nas mais diversas áreas, vem contribuindo para a melhoria da sociedade com iniciativas de criar opções de acesso e inclusão digital de baixo custo, além de canal de

relacionamento, com o objetivo de induzir o cidadão à participação nos processos de discussão e implementação das políticas públicas.

[...] como referência geral para estruturar as estratégias de intervenção, adotadas como orientações para todas as ações de Governo Eletrônico, gestão do conhecimento e gestão da TI no governo federal:

- Promoção da cidadania como prioridade;
- Indissociabilidade entre inclusão digital e o governo eletrônico;
- Utilização do software livre como recurso estratégico;
- Gestão do Conhecimento como instrumento estratégico de articulação e gestão das políticas públicas;
- Racionalização dos recursos;
- Adoção de políticas, normas e padrões comuns;
- Integração com outros níveis de governo e com os demais poderes (GUIA LIVRE, 2005, p. 43).

O Guia Livre Brasil (2005), criado pelo Governo Federal, priorizou a melhoria contínua da atuação do Governo Eletrônico - Gov.br, principalmente no que se referia aos serviços prestados aos cidadãos, buscando o aumento da transparência pública e diminuição de burocracias em processos e serviços, assim, ainda como expresso pelo Guia Livre, Brasil (2005) seria possível que o cidadão fosse incluído na democratização dos processos decisórios, além da contribuição da promoção da inclusão digital e de uma maior efetividade das ações governamentais.

Na maioria das práticas brasileiras de prestação de serviços públicos por meios eletrônicos, como explica Zugman (2006), o que ainda se percebe é a ausência de iniciativas de avaliação ou mecanismos de mensuração de seu despenho quanto à conveniência para a sociedade. Segundo Zugman (2006, p. 50), “a atuação do governo deveria ser centrada em três frentes: a *interação com o cidadão*, a *melhoria da sua própria gestão* e a *integração com parceiros e fornecedores*”. A implantação dos serviços eletrônicos pelo Governo Federal tem como objetivo concretizar as três frentes mencionadas. E segundo o portal eletrônico Brasil (2015), “no Brasil, a política de Governo Eletrônico segue um conjunto de diretrizes que atuam em três frentes fundamentais: junto ao cidadão; na melhoria da gestão interna; e na integração com parceiros e fornecedores”.

O Programa de Governo Eletrônico brasileiro desde sua criação buscou transformar as relações do Governo com os cidadãos, empresas e também entre os órgãos do próprio governo, de forma a aprimorar a qualidade dos serviços prestados; promover a interação com empresas e indústrias; e fortalecer a participação cidadã por meio do acesso à informação e a uma administração mais eficiente (BRASIL, 2015).

Conforme expresso no portal Governo Eletrônico Brasil (2015), “a formulação e a implementação da política de Governo Eletrônico levou ao envolvimento de diversas outras ações e projetos. Uma das mais abrangentes é o programa Sociedade da Informação”. O programa Governo Eletrônico em conjunto com Ministério de Ciência e Tecnologia (Socinfo/MCT), formulou um documento elaborado para debate com a sociedade, publicado em setembro de 2000 e chamado de *Livro Verde*, que tem como objetivo contemplar “um conjunto de ações para impulsionarmos a Sociedade da Informação no Brasil em todos os seus aspectos” Ministério da Ciência e Tecnologia (2000, p. 5). Entre o conjunto de ações estão, ampliação do acesso, meios de conectividade, formação de recursos humanos, incentivo à pesquisa e desenvolvimento, comércio eletrônico, desenvolvimento de novas aplicações.

O capítulo 6 do Livro Verde é dedicado conforme o Portal do Gov.br, ao cidadão, conforme citado abaixo:

**Informações e Serviços ao Cidadão:**

O provimento de informações e serviços ao cidadão via Internet é feito mediante duas alternativas não excludentes, a saber:

**A disponibilização de informações ou serviços em um website, ou mesmo portal de uma instituição pública.**

Neste caso, o cidadão busca acesso a esse website ou portal e procura pela informação ou serviço do seu interesse. O cidadão não somente precisa ter postura pró-ativa, como precisa ter habilidades e conhecimentos mínimos para buscar acesso ao website/portal via Internet.

Obviamente isto implica habilitar boa parte da população brasileira.

**A disseminação seletiva de informações ou acesso a serviços para o cidadão.**

Neste caso, informações são pré-formatadas em unidades razoavelmente estanques e transmitidas via Internet para “junto ao cidadão”, podendo ser o ponto de destino:

- um **quiosque eletrônico em local de acesso público** (por exemplo: shopping center, agência de correio etc.), que armazena as informações e permite navegação local, como um típico quiosque de informações;
- um **centro de acesso comunitário à Internet**, caso em que a distribuição de informações poderá ser também ao vivo, com apoio de um monitor local para atender aos interessados;
- um **endereço eletrônico**, caso em que um cidadão poderá receber diretamente em sua “caixa postal eletrônica” as informações que lhe interessem, quer em resposta a uma solicitação específica por ele feita, ou em resposta automática a um perfil de interesses específicos por ele manifestados anteriormente (MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA, 2000, p.70).

Segundo Roupp (2014, p.152), “temas como desempenho, eficiência, eficácia, transparência, mecanismos de controle, qualidade do gasto público e prestação de contas, relacionados ao processo de modernização da gestão pública, foram associados ao processo de construção de programas de governo eletrônico”. Assim, “o desdobramento desses temas em



políticas públicas e iniciativas concretas, explicitadas nos programas de governo, requerem o uso de tecnologia, tornando os programas de governo eletrônico elementos alavancadores de novos patamares de eficiência da administração pública” (DENIZ, et al, 2009, p. 25).

Na busca da eficiência, do Programa Governo Eletrônico, desde o ano 2000, é descrito no portal governo eletrônico Brasil (2015), diversas ações que visam a melhoria do programa, como por exemplo, a criação de decretos, documentos que orientam a implantação de sistemas, criação de Comitês Executivos que objetivam a formulação de políticas, estabelecer diretrizes, coordenação e articulação de ações para a melhor implementação do Governo Eletrônico. Uma das ações mais recentes, foi em 2014, onde o Governo Federal firmou uma parceria com a Universidade Federal da Paraíba - UFPB por meio de seu Centro de Informática – parceria com a Universidade Federal da Paraíba - UFPB por meio de seu Centro de Informática – CI por meio do Núcleo de Pesquisa e Extensão do Laboratório de Aplicações de Vídeo Digital – LAVID, para o desenvolvimento de um “conjunto de ferramentas computacionais de código aberto, responsável por traduzir automaticamente conteúdos digitais (texto, áudio e vídeo) em Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), tornando computadores, dispositivos móveis e plataformas Web acessíveis para pessoas surdas” (GOV.br). Assim, fica evidente o esforço de ações que visam uma melhoria contínua do programa do governo eletrônico, onde existe uma busca pelo cumprimento das diretrizes expressas no portal governo eletrônico Brasil (2015), fixando algumas prioridades como a promoção da cidadania e a Inclusão Digital.

## 2.3 INDICADORES E MÉTRICAS PARA AVALIAÇÃO DE E-SERVIÇOS

Conforme mencionado no capítulo anterior, e expresso na cartilha, Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços Brasil (2007, p.1), “o Governo Federal brasileiro vem implementando ao longo dos últimos anos, um conjunto de projetos e iniciativas de Governo Eletrônico envolvendo a Administração Pública, a sociedade e o setor privado”.

Assim, os indicadores e métricas foram desenvolvidos pelo Departamento de Governo Eletrônico (DGE), da Secretária de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), do Ministério do Planejamento, Orçamento e Controle (MPOG), para medir a qualidade dos serviços oferecidos pelos sítios e portais eletrônicos na esfera na União, Estados, Distrito Federal e Municípios. O projeto, *Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços*, traz

oito indicadores de conveniência para o cidadão, que avaliam a maturidade do serviço prestado, comunicabilidade, confiabilidade, multiplicidade de acesso, acessibilidade, disponibilidade, facilidade de uso e transparência. Além dos indicadores, os portais são avaliados por critérios que são qualificados e quantificados a partir de características básicas estabelecidas. E serão explicados como na cartilha Livro Fina desenvolvido pela Secretária de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Controle, Brasil (2007).

A **Maturidade do serviço prestado eletronicamente** é o indicador que avalia através de critérios qual o nível de maturidade alcançado pelo portal eletrônico, é medido na forma de escala. O portal que possui um nível de maturidade de *Informação* deve apresentar informações básicas para cada procedimento ou serviço, como por exemplo, onde obter o horário de funcionamento e quais os pré-requisitos necessários, para que o usuário consiga realizar o serviço desejado. Já o portal em nível de maturidade de *Interação*, é o que apresenta a possibilidade do usuário efetuar pesquisas, obtenção e submissão dos formulários necessários para a realização dos procedimentos em questão. O portal que é considerado com o nível de maturidade de *Transação*, quando oferece um portal com inovação tecnológico permitindo que o usuário consiga realizar a solicitação ou o serviço completo de forma on-line, e que ofereça ao usuário não só informações, ou serviços simples, neste estágio o portal apresenta formar de conduzir o usuário a realizar até transações financeiras. O nível de maturidade de Transação recebe a maior pontuação no indicador de maturidade, neste nível o portal tem como foco é construir aplicações de auto-serviço e usar a Web como um complemento para outros canais de entrega.

O indicador **Comunicabilidade** avalia o quanto o portal busca a estimular a participação e influencia do cidadão a partir da abertura e receptividade do órgão e o quanto facilita e ajuda o usuário a obter o acesso às informações prestadas. O indicador é medido de forma cumulativa e avaliado por critérios que são pontuados pelos itens que o portal apresentar. O critério de *Meios de Contatos* verifica se no intervalo de paginas existem canais de comunicação oferecidos pelo prestador do serviço para contato do usuário com os responsáveis para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões ou críticas e solicitação de informações em geral. A pontuação é alcançada observando a presença de itens como, correio eletrônico das instituições envolvidas, telefone das instituições envolvidas, endereço das instituições envolvidas e existência de informação sobre prazo para atendimento dos contatos.

O critério de *Ajuda* busca avaliar a existência de mecanismos que auxiliem os usuários a esclarecer dúvidas referentes à prestação de serviços, assim como realizar os passos necessários para acessar a informação ou concluir o serviço. A presença dos itens, *existência de FAQ* que é a existência de compilação das perguntas mais frequentes sobre o acesso e realização do serviço em questão, *existência de ajuda on-line* que verifica se o serviço oferece mecanismos de ajuda em tempo real, e o item, *existência de ajuda por telefone* que verifica se o órgão responsável pela prestação do serviço oferece alternativa para esclarecimentos de dúvidas relativas ao acesso e realização do serviço por telefone.

O indicador **Multiplicidade de Acesso** verifica qual a abrangência que cada iniciativa do portal tem de disponibilizar serviços em outros canais eletrônicos além da Internet. O indicador é medido por critérios de forma cumulativa, somando pontos de acordo com os itens que apresentar. O Tipo de Acesso busca a valorização da capacidade do portal em oferecer um mesmo serviço por outros meios eletrônicos além da Internet e avalia no intervalo de páginas onde o serviço é prestado, a existência de indicação de outros meios como alternativa para o usuário. Os itens pontuados quando apresentados são os, serviços prestados por celular por meio de mensagens curtas (SMS). *Quiosques ou PCs de acesso público* que traduz a preocupação de criar meios de acesso facilitados a todos, em regime de self-service, caracterizados pela prestação de serviços eletrônicos em locais de acesso público. *Intermediação presencial a serviços eletrônicos* que é a presença de profissionais especializados (servidores ou monitores) que auxiliam o usuário/cidadão a efetuar os passos necessários para obter o serviço prestado eletronicamente. *Call Center/Contact Center (com serviços fixos ou móveis)*, prestação do serviço por meio de um centro de atendimento telefônico, montado especialmente para esse fim. No caso do Contact Center a prestação do serviço também é feita por meio de um centro de atendimento telefônico, porém o que diferencia do *Call Center*, é o foco no atendimento diretamente voltado ao usuário. Ele utiliza repositórios de informação integradas e compartilhadas para otimizar o valor da informação ao longo da relação do usuário/cidadão com a instituição. O item *Outros meios*, busca verificar se o portal possui serviços prestados por outros meios eletrônicos como WAP, televisão digital, videoconferência e outros.

A **Acessibilidade** é o indicador que avalia o quanto o portal possibilita ao usuário portado de deficiência física a utilização dos produtos e serviços prestados, de forma irrestrita. O indicador avalia se no intervalo de páginas, existe a presença de algum tipo de indicação como selo ou informação específica que determine o seu grau de acessibilidade. O grau é medido na forma de escala onde os critérios determinam qual o nível acessibilidade será

alcançado. São critérios de acesso às pessoas portadoras de deficiência, presença de selo ou indicação de acessibilidade, a presença de selo ou indicação de acessibilidade nível “A”, a presença de selo ou indicação de acessibilidade nível “AA” e a presença de selo ou indicação de acessibilidade nível “AAA”.

A avaliação o indicador **Disponibilidade**, quanto o serviço prestado está disponível para acesso do cidadão, além de verificar a presença do serviço na forma eletrônica, o indicados avalia se o portal possibilita que cidadão seja capaz de acessá-lo na hora que melhor lhe convier e de forma rápida, sem esperas pelo carregamento da página ou aplicação. A pontuação é cumulativa, observando e pontuando a presença dos itens como, peso d pagina, e prontidão 24X7, que verifica se o portal possui disponibilidade em tempo integral durante 24 horas, sete dias da semana.

O indicador **Facilidade de Uso** avalia a qualidade de interação e navegação da interface para acesso ao serviço. Considera-se que a interface é um dos fatores críticos para o sucesso de um sistema, pois ela deve ser fácil de usar, oferecendo um ambiente que permita uma navegação intuitiva e rápida, o indicador é avaliado de forma cumulativa levando em consideração os itens que apresentar. Os critérios são subdivididos em *linguagem compreensível*, que verifica se o portal utiliza uma linguagem clara e objetiva independentemente de ser técnica ou corrente, e quanto sua *navegabilidade*, que avalia se as informações são facilmente localizadas, observando se o usuário não seja obrigado a percorrer caminhos complicados, dentro do portal para encontrar as informações desejadas.

O critério *navegabilidade* é avaliado levando em consideração a presença de itens como, a *presença de mapa do sítio ou portal*, a *presença de motor de busca*, a *presença de barra de estado*, o *acesso à informação/serviço em até três cliques*, o *acesso à informação/serviço de forma fácil e intuitiva* e a *existência de uniformidade/padrão de apresentação e formatos*.

O indicador **Facilidade de uso** possui como critério, a *formas de seleção do serviço* que verifica se o intervalo de páginas em que o serviço está inserido oferece alternativas ou filtros diferenciados para acesso. Esse critério é pontuado a partir da presença de pelo menos três itens dos cinco observados. São itens do critério *formas de seleção do serviço*, linha da vida, público-alvo, áreas de interesse, ordem alfabética, órgão responsável.

O último critério do indicador **Facilidade de uso** é a *pró-atividade*, que verifica se há iniciativas proativas que antecipem a necessidade dos cidadãos por iniciativa do próprio órgão responsável pela prestação do serviço.

O indicador de **Confiabilidade** verifica se o usuário pode confiar, justificadamente, no serviço prestado, valorizando a capacidade do órgão de oferecer segurança às informações e canais relativos aos serviços disponíveis, é avaliado de forma cumulativa, observando se apresentam os critérios, *presença de informações sobre segurança, presença de informações sobre política de privacidade, presença de informações sobre atualização do conteúdo*.

O indicador de **Transparência** avalia a responsabilidade pela eficiente gerência de recursos públicos, permitindo o maior controle da sociedade ao andamento do serviço solicitado. O indicador é avaliado de forma cumulativa, levando em consideração os critérios, de *indicação do responsável pelos atos administrativos*, que verifica se há informação sobre os responsáveis pelos atos administrativos referentes ao serviço, o *acompanhamento da situação/status do serviço*, que avalia se o órgão responsável pelo provimento do serviço público eletrônico fornece informações sobre o andamento do mesmo nos casos em que esse acompanhamento se mostra necessário, e a *divulgação de indicadores de satisfação*, que verifica se o órgão responsável pelo provimento do serviço público eletrônico fornece informações sobre pesquisas realizadas junto ao usuário, visando analisar grau de satisfação com a prestação do serviço.

A seguir é apresentada a tabela 1 que contém os Indicadores e Métricas de Avaliação de E-serviços com os *Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços*, desenvolvido pelo Departamento de Governo Eletrônico (DGE), da Secretária de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), do Ministério do Planejamento, Orçamento e Controle (MPOG). São oito indicadores, cada um deles recebe peso de 12,5 pontos alcançando um total de 100 pontos, dentro dos indicadores foram criados pelo MPOG critérios quantificados e qualificados a partir de características básicas estabelecidas com suas respectivas escalas de valoração, conforme explicado na cartilha dos indicadores e métricas, Brasil (2017).

Todos os indicadores foram criados pelo Departamento do Governo Eletrônico, “mediante a conveniência para o cidadão, com a intenção de avaliar se o serviço prestado pelo meio eletrônico é mensurar a prestação de serviços eletrônicos” (BRASIL, 2007, p 6). Ainda segundo a cartilha dos indicadores e métricas Brasil (2009, p.5), “acredita-se que através da criação dos indicadores é possível estar dando um importante passo para suprir um relevante aspecto de sucesso na implantação de políticas de governo eletrônico no Brasil”.

**Tabela 1 - Indicadores e Métricas de Avaliação de E-serviços.**

<b>1. Maturidade do serviço prestado eletronicamente</b>	<b>Medida</b>	<b>Pontos</b>
Informação	S/N	4,00
Interação	S/N	8,00
Transação	S/N	12,50
<b>2. Comunicabilidade</b>		
<b>Transação</b>		
Correio eletrônico das instituições envolvidas	S/N	1,75
Telefone das Instituições envolvidas	S/N	1,75
Endereço das instituições envolvidas	S/N	1,75
Informação sobre o prazo para atendimento dos contatos	S/N	1,75
<b>Ajuda</b>		
Existência de FAQ	S/N	1,75
Existência de ajuda on-line	S/N	2,00
Existência de ajuda por telefone	S/N	1,75
<b>3. Multiplicidade de Acesso</b>		
<b>Tipos de acesso</b>		
SMS	S/N	4,17
Quiosque ou PCs de acesso público	S/N	4,17
Intermediação presencial a serviços eletrônicos	S/N	4,17
Call center/Contact center (com serviços fixos ou móveis)	S/N	4,17
Outros meios	S/N	4,17
<b>4. Acessibilidade</b>		
Presença de selo de indicação de acessibilidade	S/N	3,00
Presença de selo de indicação de acessibilidade Nível "A"	S/N	5,00
Presença de selo de indicação de acessibilidade Nível "AA"	S/N	9,00
Presença de selo de indicação de acessibilidade Nível "AAA"	S/N	12,50
<b>5. Disponibilidade</b>		
<b>Peso da Página</b>		
Até 50 Kb	S/N	6,50
Entre 50 Kb e 70KB.	S/N	3,00
Mais de 70 Kb	S/N	0,00
Prontidão (24X7).	S/N	6,00
<b>6. Facilidade de uso</b>		
Linguagem compreensível	S/N	3,00
<b>Navegabilidade</b>		
Presença de mapa de sítio ou portal	S/N	0,875
Presença de motor de busca	S/N	0,875
Presença de barra de estado ou "migalha de pão"	S/N	0,875
Acesso à informação/ serviço em até dois cliques	S/N	0,875
Acesso à informação/ serviço de forma fácil e intuitiva	S/N	0,875
Existência de uniformidade/ padrão de apresentação e formatos	S/N	0,875
<b>Formas de Seleção de serviço</b>		
Linha da Vida	S/N	1,00
Público-alvo	S/N	1,00
Áreas de Interesse	S/N	1,00
Ordem Alfabética	S/N	1,00
Órgão responsável	S/N	1,00
Pró-atividade	S/N	1,00
<b>7. Confiabilidade</b>		
Presença de Informações sobre segurança	S/N	4,00
Presença de Informações sobre política de privacidade	S/N	4,00
Presença de informações sobre atualização do conteúdo	S/N	4,50
<b>8. Transparência</b>		
Indicação do responsável pelos atos administrativos	S/N	4,00
Acompanhamento da situação/status do serviço	S/N	4,00
Item quando não se aplica "Acompanhamento da situação/status do serviço"	S/N	4,00
Divulgação de indicadores de satisfação	S/N	4,50

FONTE: Departamento de Governo Eletrônico, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

### 3 METODOLOGIA

Segundo Fonseca (2009, p. 14), “mais que uma disciplina, a metodologia científica nos introduz no mundo dos procedimentos sistemáticos e racionais, base da formação tanto do estudioso quanto do profissional, pois atuam, além da prática, no mundo das ideias”. Para Almeida (2014, p. 19) a metodologia “corresponde a um conjunto de procedimentos adotados em estudos aos quais se atribui a confiabilidade do rigor científico”.

O presente trabalho é um estudo de caso que conforme definido por Gil (2008, p. 57) “é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado, tarefa praticamente impossível mediante os outros tipos de delineamentos considerados”. Uma pesquisa é caracterizada de diversas maneiras, Fonseca (2009, p. 21) explica “que a pesquisa é uma atividade voltada para a solução de problemas, assim ela parte de uma dúvida ou de um problema, buscando uma resposta ou solução com o uso do método científico”.

Esta monografia quanto aos procedimentos técnicos é uma pesquisa descritiva que, de acordo com Gil (2010, p.42) “têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”. Podemos também classificar como uma pesquisa bibliográfica, que para Prodanov e Freitas (2013, p.128) é “concebida a partir de materiais já publicados”, pois os portais eletrônicos serão avaliados através dos *Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços*, desenvolvido pelo Departamento de Governo Eletrônico (DGE), da Secretária de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), do Ministério do Planejamento, Orçamento e Controle (MPOG).

Quanto ao método de abordagem, que segundo Prodanov e Freitas (2013, p.26), “esclarecem os procedimento lógicos que deverão ser seguidos no processo de investigação científica dos fatos da natureza e da sociedade”, a pesquisa é conduzida pelo método dedutivo que, segundo Gil (2008, p. 9) “parte de princípios reconhecidos como verdadeiros e indiscutíveis e possibilita chegar a conclusões de maneira puramente te formal, isto é, em virtude unicamente de sua lógica”. Quanto aos métodos de procedimento, que conforme definido por Prodanov e Freitas (2013, p. 36) “são etapas da investigação [...], também chamados de específicos ou discretos, estão relacionados com os procedimentos técnicos a serem seguidos pelo pesquisador dentro de determinada área de conhecimento”, será o

método observacional, classificado por Gil (2008) como um método geralmente utilizado nas ciências sociais e que observa algo que acontece ou que já aconteceu, porém será combinado com o método comparativo, que novamente classificado por Gil (2008, p. 16), “procede pela investigação de indivíduos, classes, fenômenos ou fatos, com vistas a ressaltar as diferenças e similaridades entre eles”. Por fim, ainda podemos classificar o método de procedimento como monográfico, que ainda segundo Gil (2008, p. 18) “parte do princípio de que o estudo de um caso em profundidade pode ser considerado representativo de muitos outros ou mesmo de todos os casos semelhantes. Esses casos podem ser indivíduos, instituições, grupos e comunidades”.

### 3.1 A ESCOLHA DA AMOSTRA

Para analisar dos Portais Eletrônicos dos Municípios como um instrumento de Controle Social, optou-se pela população do estado de Santa Catarina de onde foram selecionados os municípios com maior quantidade de habitantes, através da ferramenta de informações “Cidades@” do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas. Optou-se pelo tipo de Amostragem por acessibilidade ou por conveniência que segundo Gil (2008, p. 94) “O pesquisador seleciona os elementos a que tem acesso, admitindo que estes possam de alguma forma, representar o universo”. A tabela abaixo apresenta os treze municípios com populações acima de 100.000 (cem mil) habitantes.

**Tabela 2 -Municípios com população superior a 100 mil habitantes.**

POSIÇÃO	MUNICÍPIO	POPULAÇÃO
<b>MAIS DE 500.000 HABITANTES</b>		
<b>1</b>	JOINVILLE	562.151
<b>MAIS DE 200.000 HABITANTES</b>		
<b>2</b>	FLORIANÓPOLIS	469.690
<b>3</b>	BLUMENAU	338.876
<b>4</b>	SÃO JOSÉ	232.309
<b>5</b>	CRICIÚMA	206.918
<b>6</b>	CHAPECÓ	205.795
<b>7</b>	ITAJAÍ	205.271
<b>MAIS DE 100.000 HABITANTES</b>		
<b>8</b>	JARAGUÁ DO SUL	163.735
<b>9</b>	LAGES	158.732
<b>10</b>	PALHOÇA	157.833
<b>11</b>	BALNEÁRIO CAMBORIÚ	128.155
<b>12</b>	BRUSQUE	122.775
<b>13</b>	TUBARÃO	102.883

FONTE: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – Cidades Santa Catarina.



Após o levantamento dos municípios mais populosos, verificou-se a necessidade de redução da amostra de forma intencional para a delimitação do estudo de caso, efetuando assim a escolha apenas dos municípios que fazem parte da Grande Florianópolis. Assim, os municípios para análise dos Portais Eletrônicos como instrumento de Controle Social, são três: Florianópolis, São José e Palhoça.

### 3.2 A CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Os municípios escolhidos são os mais populosos da grande Florianópolis e são caracterizados a seguir:

#### 3.2.1 Florianópolis

Florianópolis é a capital de Santa Catarina região Sul do país, localizada no litoral do estado catarinense, conta com uma parte continental que foi incorporada ao município no ano de 1927, com a construção da ponte Hercílio Luz, que ligou a ilha ao continente. Possui 42 praias distribuídas na extensão da intitulada “Ilha da Magia”. Com uma área territorial de 675,409 Km<sup>2</sup> e uma população estimada de 469.690 mil habitantes pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) 2015 é uma das três capitais insulares do Brasil é o segundo município mais populoso do estado e o 47º do Brasil. O Município vem se firmando cada vez mais como centro de turismo do Mercosul, pois possui um intenso movimento turístico durante todo o verão, principalmente com argentinos, gaúchos e paulistas. Florianópolis é conhecida por ter uma elevada qualidade de vida, pois é a capital brasileira com maior pontuação do Índice de Desenvolvimento Humano (IDH).

O Município de Florianópolis é governado pelo prefeito Cesar Souza Júnior eleito em 28 de outubro de 2012, tendo como vice o vereador João Amin. Suas principais propostas foram: Apresentar um novo plano diretor municipal em 2013, após discutir com a comunidade, incentivando o desenvolvimento sustentável. Valorizar os profissionais da saúde com um novo plano de carreira e salários melhores. Fazer uma nova licitação do transporte

público, gerando concorrência e por consequência barateando o custo para o passageiro. Criar novas creches com atendimento integral, zerando assim a fila de vagas.

### **3.2.2 Palhoça**

Palhoça é um dos municípios do estado de Santa Catarina que faz parte da região metropolitana de Florianópolis no litoral do estado catarinense. A história do Município conforme informado no portal da prefeitura surgiu da necessidade de criar um refúgio no continente caso ocorressem novos ataques a Ilha de Santa Catarina, assim em 31 de julho de 1793, o Governador Cel. João Alberto de Miranda Ribeiro enviou um ofício n. 07 ao Conde Rezende, vice-rei do Brasil. No ofício, pedindo a construção de palhoças para guardar farinha na estrada que ia para Lages, assim, nesta data, deu-se a fundação do povoado. Palhoça pertencia a Florianópolis até 1833, quando então passou a pertencer a São José, quando este foi criado e no ano de 1873, Palhoça foi elevada a condição de Distrito Policial, em 10 de janeiro de 1906, Palhoça transforma-se em Comarca. Finalmente em 22 de agosto de 1919, foi elevada a categoria de cidade.

Segundo estimativa do IBGE do ano de 2015, uma população de 157.833 habitantes, sendo o décimo município mais populoso do estado como mostra a Tabela 2, com uma área territorial de 395,133 Km<sup>2</sup>. O Município tem ainda um dos maiores mangues da América do Sul e um litoral bem recortado e com belezas naturais, que colaboram para o desenvolvimento de turismo na alta temporada de verão. Governada pelo prefeito, Camilo Martins eleito 28 de outubro de 2012, tendo como vice Nilson João Espindola,

### **3.2.3 São José**

O município de São José, localizado na Grande Florianópolis, é o quarto mais antigo de Santa Catarina, junto com os municípios vizinhos faz da Grande Florianópolis a mais populosa região metropolitana de Santa Catarina. A cidade foi colonizado em 26 de outubro

de 1750, por 182 casais açorianos, e em 1829, recebeu o primeiro núcleo de colonização alemã do Estado, em 1756 recebeu o título de freguesia, seis anos após a fundação do povoado, passando de freguesia a vila em 1833, e finalmente em 3 de maio de 1956, São José tornou-se, enfim, cidade de São José. São José possui uma extensão territorial de 113,6km<sup>2</sup>. Segundo estimativa do IBGE 2015, a população de São José é de 232.309 habitantes, sendo o quarto mais populoso de Santa Catarina. A base de sustentação da economia está fundamentada no comércio, indústria e atividade de prestação de serviços. A cidade tem mais de 1.200 indústrias, cerca de 6.300 estabelecimentos comerciais, 4.800 empresas prestadoras de serviços e 5.300 autônomos.

Apesar de não possuir praias abertas aos banhistas, a cidade apresenta um enorme potencial turístico, histórico, cultural e arquitetônico, que se destaca pelo complexo histórico-arquitetônico do Centro Histórico com casarios de origem luso-brasileira dos séculos XVIII, XIX e XX e de construções isoladas associadas a inúmeras belezas naturais e paisagísticas e aos centros gastronômicos. A cidade de São José é governada pela prefeita Adeliana Dal Pont eleita em 07 de outubro de 2012, tomou posse do cargo de prefeita no dia 01 de janeiro de 2013, tendo como vice o ex-secretário Estadual de Turismo, Cultura e Esporte, José Natal Pereira.

### 3.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

A avaliação dos portais eletrônicos das três prefeituras municipais escolhidas será através dos *Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços*, desenvolvido pelo Departamento de Governo Eletrônico (DGE), da Secretária de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), do Ministério do Planejamento, Orçamento e Controle (MPOG), e o método de análise será quantitativa predominantemente qualitativa, pois através do instrumento de avaliação foi atribuída pontuação aos indicadores observados nos portais eletrônicos.

Foi criado um roteiro pesquisa disponível no Anexo A, desenvolvido a partir da cartilha de indicadores e métricas, aplicada no experimento piloto, projeto do Departamento de Governo Eletrônico (DGE), Secretária de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI),

em conjunto com o Ministério do Planejamento, Orçamento e Controle (MPOG), que foi adaptado para a presente pesquisa, com os pontos que devem ser atendidos para que os serviços e obrigações possam receber pontuação conforme a tabela 1 dos indicadores.

O roteiro de avaliação disponível no Anexo A, é composto por todos os indicadores e como eles foram avaliados, ele fornece a orientação de como foi analisado e avaliado seguindo a ordem da tabela 1 – Indicadores e Métricas de Avaliação E-serviços, contendo seus critérios e itens.

### **3.3.1 Aplicação dos indicadores**

Em relação aos tipos de serviços que o cidadão pode efetivar nos portais das prefeituras, foi escolhido o serviço online de *emissão de guia de IPTU*, com a intenção de avaliar se este serviço pode ser efetivado de forma completa no meio eletrônico, sem que o cidadão precise sair de sua residência para completar a emissão da guia. Os indicadores utilizados nesta avaliação foram comunicabilidade, multiplicidade de acesso, acessibilidade, disponibilidade e facilidade de uso. Em todos os portais foram avaliado a disponibilidade de *canais de ouvidoria*, verificando se existe a possibilidade do cidadão, diante de irregularidades, procurar opções de denúncias, críticas e sugestões, além dos serviços como solicitação de melhorias de vias urbanas entre outros. A ouvidoria será avaliada por todos os indicadores, por ser um serviço de extrema importância diante do tema deste trabalho.

Além dos serviços de emissão da guia de IPTU e os canais de ouvidoria, foi efetuada a análise dos Portais de Transparência em relação às obrigações das prefeituras municipais escolhidas, esta escolha é muito relevante ao tema escolhido, levando em consideração a atualização dos dados nos serviços disponíveis pra consulta do cidadão como, *despesas, compras, folhas de pagamento, geoprocessamento e licitações*, com a intenção de avaliar todos os indicadores propostos pelo projeto piloto conforme a Tabela 1 - Indicadores e Métricas de E-serviços.

Os links de acesso dos serviços avaliados estão disponíveis na tabela 3 – Endereço para acesso de e-serviços, os acessos para avaliação foram feitos durante o segundo semestre do ano 2015, durante a produção desta monografia.

**Tabela 3 - Endereço de acesso aos serviços eletrônicos avaliados.**

<b>Município</b>	<b>LINK DE ACESSO</b>
<b>Emissão da guia de IPTU</b>	
Florianópolis	<a href="http://www.pmf.sc.gov.br/sites/iptu/">http://www.pmf.sc.gov.br/sites/iptu/</a>
Palhoça	<a href="https://palhoca.atende.net/#!/tipo/servico/valor/49/padrao/1/load/0">https://palhoca.atende.net/#!/tipo/servico/valor/49/padrao/1/load/0</a>
São José	<a href="https://e-gov.betha.com.br/cidadaoweb3/03014/rel_guiaptu.faces">https://e-gov.betha.com.br/cidadaoweb3/03014/rel_guiaptu.faces</a>
<b>Canal de Ouvidoria</b>	
Florianópolis	<a href="http://www.pmf.sc.gov.br/ouvidoria/index.php">http://www.pmf.sc.gov.br/ouvidoria/index.php</a>
Palhoça	<a href="https://app.1doc.com.br/b.php?pg=atendimento/atendimento&amp;s=palhoca&amp;itd=3">https://app.1doc.com.br/b.php?pg=atendimento/atendimento&amp;s=palhoca&amp;itd=3</a>
São José	<a href="http://www.saojose.sc.gov.br/index.php/cidadao/ouvidoria">http://www.saojose.sc.gov.br/index.php/cidadao/ouvidoria</a>
<b>Portal da Transparência</b>	
Florianópolis	<a href="http://www.pmf.sc.gov.br/ouvidoria/index.php">http://www.pmf.sc.gov.br/ouvidoria/index.php</a>
Palhoça	<a href="https://app.1doc.com.br/b.php?pg=atendimento/atendimento&amp;s=palhoca&amp;itd=3">https://app.1doc.com.br/b.php?pg=atendimento/atendimento&amp;s=palhoca&amp;itd=3</a>
São José	<a href="http://www.saojose.sc.gov.br/index.php/cidadao/ouvidoria">http://www.saojose.sc.gov.br/index.php/cidadao/ouvidoria</a>

FONTE: Autoria própria

## 4 ANÁLISE DOS DADOS

Para Gil (2008, p. 100) “a observação constitui elemento fundamental para a pesquisa. Desde a formulação do problema, passando pela construção de hipóteses, coleta, análise e interpretação dos dados, a observação desempenha papel imprescindível no processo de pesquisa”.

O capítulo apresenta a avaliação dos portais das prefeituras municipais de Florianópolis, Palhoça e São José, verificando os serviços de emissão online da guia de IPTU, canais e ouvidoria e portal da transparência, bem como os resultados de cada avaliação. A partir do acesso aos portais eletrônicos conforme links disponíveis na tabela 4, foi feita a avaliação dos serviços mencionados neste trabalho, a seguir é apresentado os portais eletrônicos avaliados das prefeituras municipais de Florianópolis na figura 1, Palhoça figura 2, e São José figura 3.

**Tabela 4 - Endereço portais eletrônicos das prefeituras municipais.**

Portais Eletrônicos	
Prefeitura de Florianópolis	<a href="http://www.pmf.sc.gov.br/">http://www.pmf.sc.gov.br/</a>
Prefeitura de Palhoça	<a href="https://palhoca.atende.net/#!/">https://palhoca.atende.net/#!/</a>
Prefeitura de São José	<a href="http://www.saojose.sc.gov.br/">http://www.saojose.sc.gov.br/</a>

FONTE: Autoria própria.

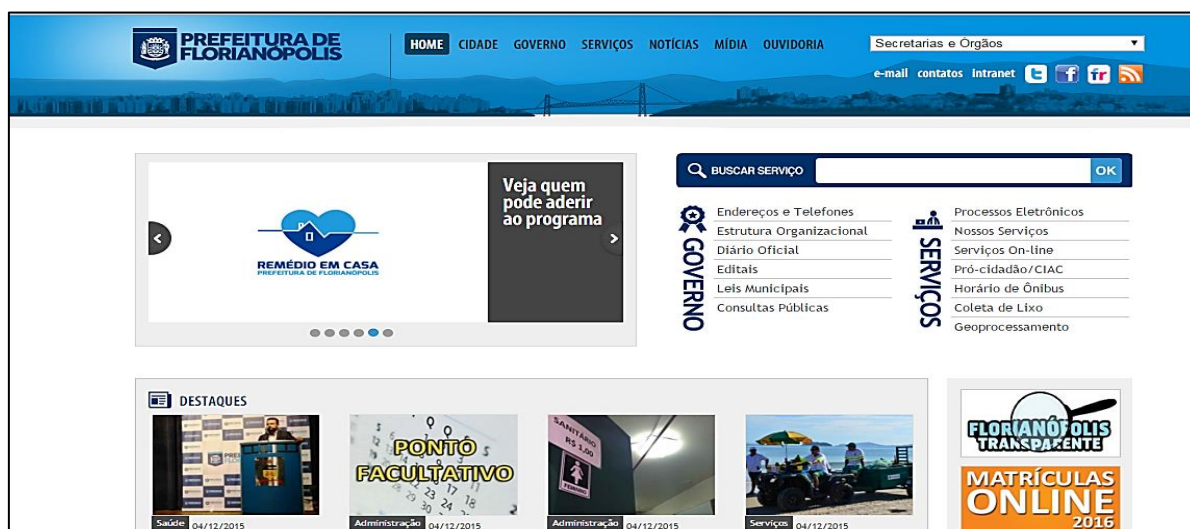


Figura 1 Portal eletrônico Prefeitura de Florianópolis.



Figura 2- Portal eletrônico Prefeitura de Palhoça.



Figura 3 - Portal eletrônico Prefeitura de São José.

#### 4.1 SERVIÇOS *ONLINE* EMISSÃO DA GUIA DE IPTU

O primeiro serviço avaliado foi emissão da guia de IPTU, e os resultados apresentados estão descritos a seguir.

#### **4.1.1 Maturidade do serviço prestado**

O serviço de emissão da guia de IPTU relação ao nível de maturidade das três prefeituras é o transacional sendo atribuída pontuação máxima, pois em todos os portais o serviço esta disponível 24 horas durante os sete dias da semana (24x7) e a emissão da guia de IPTU pode ser efetivada através do serviço online. Os portais oferecem auto-serviço possibilitando que o cidadão efetive a emissão de forma rápida sendo necessário apenas a informação do CPF ou inscrição do imóvel para consultar a guia.

#### **4.1.2 Comunicabilidade**

A prefeitura de Florianópolis não disponibiliza contato por meio eletrônico, porém apresenta telefones para contato com a entidade responsável, o cidadão tem a opção de procurar o Pró-Cidadão para buscar informações. A Prefeitura de Palhoça disponibiliza apenas o telefone geral e e-mail do gabinete no rodapé da pagina, o que torna vago para qual atendimento o cidadão será encaminhado, dificultando a consulta de forma rápida. No caso da prefeitura de São José, utiliza o sistema Betha, onde o cidadão pode solicitar algumas informações sobre o serviço desejado, mas não disponibiliza prazo para retorno, além disso, não há nenhum telefone disponível para contato do cidadão com a entidade responsável, porém foi atribuí-se pontuação ao item “correio eletrônico das instituições”.

Todas as prefeituras apresentam algum tipo de contato, mas não é visível que existe um apoio completo para o cidadão, apesar de o serviço ser de fácil acesso, caso o cidadão tenha alguma dificuldade não pode finalizar de forma rápida por não ter um suporte adequado. As prefeituras avaliadas pelo indicador de comunicabilidade falham em relação a apoio ao cidadão, portanto não obtiveram pontuação total nos critérios e itens apresentados. As prefeituras de Florianópolis e São José orientam os cidadãos que em caso de dúvidas procure o Pró-cidadão ou Central de atendimento ao cidadão, a primeira oferece a informação na pagina intitulada IPTU, do lado esquerdo no item “atendimento”, a segunda apresenta a informação vaga, informando que no caso do cidadão precisar de informações deve buscar o Centro de atendimento ao cidadão, informando endereço e horário de atendimento. Já a



prefeitura de Palhoça não oferece nenhuma informação voltada especificamente ao serviço avaliado, apenas disponibiliza o endereço geral da prefeitura e horário de atendimento.

O serviço online de emissão de guia do IPTU, também foi avaliado quanto à ajuda que oferece ao cidadão para esclarecer dúvidas sobre prestação de serviço, a pesquisa verificou a existência de FAQ, existência de ajuda online e existência de ajuda por telefone, constatando que apenas a prefeitura de Palhoça não oferece nenhum tipo de ajuda. As prefeituras de Florianópolis e São José, só não apresentaram ajuda online, sendo atribuída a pontuação nos outros dois subitens.

#### **4.1.3 Multiplicidade de acesso**

Quanto à multiplicidade de acesso todos os portais apresentaram desempenho abaixo do esperado, verificou-se apenas a existência de intermediação presencial a serviços eletrônicos somente nas prefeituras de Florianópolis e São José, pois conforme já mencionado, ambas apresentam atendimento ao cidadão através de centros de atendimento, porém não podemos considerar que as centrais de atendimento prestam exatamente o serviço conforme descrito no projeto piloto de *Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviço*, onde é orientado que para o portal pontuar este item precisa apresentar profissionais especializados que orientem o cidadão a efetuar os passos necessários para obter o serviço desejado. Assim não foi atribuída pontuação a nenhuma das prefeituras avaliadas.

#### **4.1.4 Acessibilidade**

A acessibilidade foi o indicador que apresentou pior resultado, o que também ocorreu no resultado do projeto piloto, observou-se que nenhuma das prefeituras apresentou algum tipo de indicação com selo ou informação do grau de acessibilidade aos portadores de deficiência. Os portais demonstraram um grande descaso com a relevância da igualdade e participação das pessoas com deficiência, não houve pontuação em nenhum nível para as prefeituras avaliadas.

#### **4.1.5 Disponibilidade**

A avaliação da disponibilidade considerou o peso da página e a prontidão, tanto a prefeitura de Florianópolis quanto a de São José apresentaram peso inferior a 50 Kb, Florianópolis com 34,15 Kb e São José com 36,65, enquanto que Palhoça apresentou o maior peso da página chegando a 70,90 Kb, assim não recebeu pontuação, conforme a Tabela 1. Em relação ao item prontidão, todos os portais estão disponíveis 24 horas por dia nos sete dias da semana, Florianópolis e São José apresentaram uma pequena indisponibilidade no serviço que foi corrigido rapidamente com a atualização da página apertando a tecla F5, o que não ocorreu no portal da prefeitura de Palhoça, pois esta não foi identificada nenhuma indisponibilidade.

O tamanho da página foi verificado utilizando o navegador Mozilla, apertando o botão direito do mouse e escolhendo a opção “inspecionar elemento” e em seguida clicando em “rede”.

#### **4.1.5 Facilidade de uso**

Todas as prefeituras avaliadas apresentaram linguagem compreensível e conseguiram a pontuação atribuída ao critério, já de o serviço da emissão da guia de IPTU é disponibilizado de forma clara e objetiva possibilitando que o cidadão consiga concluir o serviço sem dificuldade.

A prefeitura municipal de Florianópolis apresentou melhor desempenho na avaliação do critério navegabilidade do indicador facilidade de uso, pontuando todos os itens. Conforme orientação do projeto piloto da cartilha de indicadores e métricas de avaliação de e-serviços, considerou-se apenas quatro itens pontuados na avaliação (presença de mapa de sítio ou portal; presença de motor de busca; presença de barra de estado ou "migalha de pão" e acesso a informação/ serviço em até dois cliques), para que o portal alcançasse pontuação máxima do indicador. A prefeitura de Palhoça pontuou apenas três itens dos seis avaliados (presença de motor de busca; acesso a informação/ serviço de forma fácil e intuitiva; existência de uniformidade/ padrão de apresentação e formatos). Por fim, a prefeitura de São José deixou de pontuar apenas um item, e alcançou pontuação máxima do critério atendendo os itens, presença de mapa de sítio ou portal, presença de motor de busca, presença de barra de estado ou "migalha de pão" e acesso a informação/ serviço de forma fácil e intuitiva.

No critério formas de seleção, as prefeituras avaliadas apresentaram pontuações iguais, diferenciando apenas nos itens que receberam pontos. As três receberam pontos nos itens “público-alvo” e “pró-atividade”. Florianópolis e São José também pontuaram no item “áreas de interesse”, enquanto a prefeitura de Palhoça apresentou o item “ordem alfabética”, que não estão presentes nos portais das prefeituras de Florianópolis e São José.

Para melhor observação da pontuação dos indicadores, critérios e itens avaliados e suas respectivas pontuações a tabela 1 – Indicadores e Métricas de Avaliação de E-serviços desenvolvida pelo Departamento de Governo Eletrônico, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, foi adaptada com acréscimo de colunas com as pontuações das prefeituras municipais, sendo intitulada como Tabela 3 – Resultados da aplicação dos indicadores e métricas, onde cada prefeitura recebeu uma soma dos pontos obtidos.

A prefeitura de Florianópolis obteve a pontuação de 41,48, ficando abaixo da prefeitura de São José com uma pontuação total de 43,25 e por fim com a menor pontuação, a prefeitura de Palhoça, só conseguiu acumular 14,62 pontos na avaliação do serviço de emissão da guia de IPTU. Assim, podemos considerar que o melhor serviço prestado, foi a da prefeitura de São José e em seguida o serviço prestado pela prefeitura de Florianópolis, a prefeitura de Palhoça apresentou o pior desempenho na avaliação do serviço de emissão da guia de IPTU, ficando com a última colocação.

Na tabela 5 - Resultados da aplicação dos Indicadores e Métricas, podemos verificar que a prefeitura de Palhoça, em alguns critérios não conseguiu atender nenhum dos itens avaliados, o que explica a baixa pontuação nesta avaliação, apesar do serviço ser prestado de forma on-line e possibilitar que o cidadão possa concluir a emissão sem precisar dirigir-se ao órgão, ainda assim é necessário melhorias na prestação de serviço pelo meio eletrônico.

As prefeituras de Florianópolis e de São José, mesmo recebendo uma pontuação mais alta que a prefeitura de Palhoça, e apesar do serviço ser prestado de forma on-line e possibilitar que o cidadão possa concluir a emissão sem precisar dirigir-se ao órgão, também precisa efetuar algumas melhorias, pois assim como a prefeitura de Palhoça, elas não atenderam nenhum dos itens na avaliação do indicador “multiplicidade de acesso” e na avaliação do indicador “acessibilidade”.

**Tabela 5 - Resultado da aplicação dos Indicadores e Métricas (Guia de IPTU)**

	Florianópolis	Palhoça	São José
<b>1. Maturidade do serviço prestado eletronicamente</b>			
Transação	12,50	12,5	12,50
<b>2. Comunicabilidade</b>			
Correio eletrônico das instituições envolvidas	0,00	0,00	1,75
Telefone das Instituições envolvidas	1,75	0,00	1,75
Endereço das instituições envolvidas	1,75	0,00	1,75
Informação sobre o prazo para atendimento dos contatos	0,00	0,00	0,00
Existência de FAQ	1,75	0,00	1,75
Existência de ajuda on-line	0,00	0,00	0,00
Existência de ajuda por telefone	1,75	0,00	1,75
<b>3. Multiplicidade de Acesso</b>			
SMS	0,00	0,00	0,00
Quiosque ou PCs de acesso público	0,00	0,00	0,00
Intermediação presencial a serviços eletrônicos	0,00	0,00	0,00
Call center/Contact center (com serviços fixos ou móveis)	0,00	0,00	0,00
Outros meios	0,00	0,00	0,00
<b>4. Acessibilidade</b>	0,00	0,00	0,00
<b>5. Disponibilidade</b>			
Até 50 Kb	6,50		6,50
Entre 50 Kb e 70Kb		0,00	
Mais de 70 Kb			
Prontidão 24 x 7	6,00	6,00	6,00
<b>6. Facilidade de uso</b>			
Linguagem compreensível	3,00	3,00	3,00
Presença de mapa de sítio ou portal	0,857	0,000	0,875
Presença de motor de busca	0,875	0,875	0,875
Presença de barra de estado ou "migalha de pão"	0,875	0,000	0,875
Acesso à informação/ serviço em até dois cliques	0,875	0,000	0,000
Acesso à informação/ serviço de forma fácil e intuitiva		0,875	0,875
Existência de uniformidade/ padrão de apresentação e formatos		0,875	
<b>Linha da Vida</b>			
Público-alvo	1,00	1,00	1,00
Áreas de Interesse	1,00	0,00	1,00
Ordem Alfabética	0,00	1,00	0,00
Órgão responsável	0,00	0,00	0,00
Pró-atividade	1,00	1,00	1,00
<b>Total</b>	<b>41,48</b>	<b>14,62</b>	<b>43,25</b>

FONTE: Departamento de Governo Eletrônico, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

A seguir é apresentado na figura 4, o gráfico com o resultado das pontuação das prefeituras municipais na avaliação dos portais, criado a partir dos resultados das pontuações somadas na avaliação do serviço de emissão da guia do IPTU dos portais das prefeituras municipais de Florianópolis, Palhoça e São José, com a intenção de demonstrar o desempenho de cada uma delas em relação a prestação do serviço eletrônico.

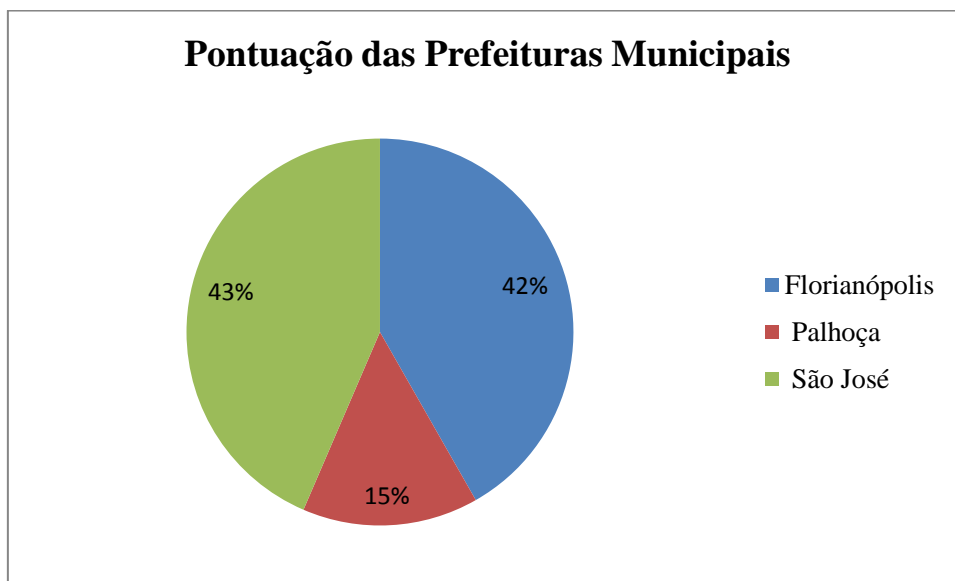


Figura 4 - Resultado dos critérios aplicados.

A prefeitura de São José com a soma de 43,25 pontos representando a maior parte do gráfico, ou seja, 43%, mostrando que o serviço prestado de forma *online* foi mais bem avaliado que as outras duas prefeituras, apesar de não conseguir pontuar todos os itens dos critérios avaliados, a prefeitura de São José alcançou o melhor resultado. A prefeitura de Florianópolis apresentou a soma de 41,48 pontos, e com 42% do desempenho não ficou muito longe da prefeitura de São José. Por fim, a prefeitura de Palhoça foi a que menos obteve pontos, com um soma de 14,63 pontos, o que representa 15% do gráfico da figura 4, deixando de atender vários itens dos indicadores avaliados.

## 4.2 A AVALIAÇÃO DO CANAL DE OUVIDORIA.

O segundo serviço online avaliado, foi canal de ouvidoria das três prefeituras municipais, onde foram considerados todos os indicadores devido a importância que este serviço tem para a população diante do tema controle social, através do roteiro presente no Anexo, e os resultados serão apresentados a seguir.

### 4.2.1 Maturidade do serviço prestado

Os portais eletrônicos das três prefeituras avaliadas apresentaram nível de maturidade transacional, pois as três prefeituras apresentaram canais de ouvidoria que possibilita ao cidadão registrar, denúncias, queixas, solicitações de serviços e informações, além de consulta dos registros. Assim atribuiu-se pontuação máxima para todas as prefeituras avaliadas.

### 4.2.2 Comunicabilidade

As três prefeituras não disponibilizam contato por meio eletrônico, não foi localizado em nenhum dos canais avaliados correio eletrônico das instituições envolvidas, porém todas disponibilizam telefone para contato da instituição, a prefeitura de Florianópolis ofereceu o serviço mais completo, pois coloca a disposição do cidadão telefone da ouvidoria de todas as secretarias e órgãos municipais. A prefeitura de São José oferece um telefone gratuito da instituição avaliada enquanto que a prefeitura de Palhoça disponibiliza um número fixo intitulado “ouvidoria” para contato do cidadão. Nenhuma prefeitura disponibiliza o endereço da ouvidoria, porém a prefeitura de Florianópolis possibilita que o cidadão localize as secretarias e órgãos em seu portal, mas não foi atribuída pontuação, pois o item deixa claro que a pontuação refere-se ao endereço da instituição avaliada.

A prefeitura de São José apresentou o item “informação sobre o prazo para atendimento dos contatos”, já as prefeituras de Florianópolis e Palhoça não informaram nenhum prazo de retorno quando a solicitação foi cadastrada, porém a prefeitura de

Florianópolis de forma quase que imediata, informou através da solicitação de informação, que o prazo de resposta é de vinte dias, e foi atribuída pontuação ao item, enquanto que a prefeitura de Palhoça, apesar de também dar andamento na solicitação de forma imediata, ao invés de informar o prazo, encaminhou a solicitação para que fosse verificado se existe legislação relativa ao prazo, assim não foi atribuída pontuação ao item. Foi possível acompanhar a solicitação do serviço em todos os portais, assim como data e hora de registro da solicitação. As três prefeituras geraram um código de atendimento e chave de acesso para que o cidadão possa acompanhar o processo. Para avaliar o item foi necessário cadastro de solicitação nos canais de ouvidoria das três prefeituras avaliadas.

A seguir conforme descrito anteriormente estão expostas as figuras 5,6 e 7 referente as solicitações efetuadas em cada canal das ouvidorias avaliadas:

**OUVIDORIA PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS**

---

Atendimento: 17550/2015  
 Data: 13 de Novembro de 2015  
 Prezado(a) ,  
 Desde já agradecemos seu contato junto a esta Ouvidoria.  
 Em atenção a reivindicação formulada no atendimento n° 17550/2015:  
 Informamos que o prazo de resposta da Ouvidorias é de 20 dias.

Atenciosamente,  
 Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Florianópolis

**Observação:**  
 Para complementar informações e/ou efetuar comentários a respeito da resposta solicitamos gentileza de abrir um novo atendimento através do [www.pmf.sc.gov.br](http://www.pmf.sc.gov.br).

Figura 5 - Resposta da solicitação registrada (Pref. Florianópolis).

Setores envolvidos (3):

SMASC ⓘ
OUV ⓘ
SMG ⓘ

**Despachos — Linha do tempo**

<b>Despacho 911:1/2015</b> 1 minuto atrás <span style="background-color: #2e7d32; color: white; padding: 2px 5px; font-weight: bold;">Encaminhado</span>	<b>De:</b> <b>SMASC ⓘ</b> Cristina Schwinden - Secretária de Administração
Verificar se existe legislação relativa a isto.  <div style="border-top: 1px solid #ccc; padding-top: 5px;"> <b>Cristina Schwinden</b>                      Secretária de Administração e Serviços Compartilhados                 </div>	

**Situação atual:** Em tramitação interna

Figura 6 - Resposta da solicitação registrada (Pref. Palhoça).

**SOLICITAÇÃO**

[Imprimir em PDF](#)

Na solicitação anônima, a impressão é a principal forma de acompanhar o andamento da solicitação.

**DADOS DA SOLICITAÇÃO**

<b>Código</b> 101771	<b>Senha</b> WQX3WAR	
<b>Visibilidade</b> ANONIMATO	<b>Data da Ocorrência</b> 12/11/2015	<b>Solicitação Anterior</b> --
<b>Motivo</b> INFORMACAO	<b>Assunto</b> CONSULTA E INFORMACAO	<b>SubAssunto</b> LAI - LEI DE ACESSO INFORMACAO
<b>Em Local específico</b> NÃO		

[Nova Solicitação](#)

**SITUAÇÃO DA SOLICITAÇÃO**  
AGUARDANDO PROVIDENCIAS

**PREVISÃO E ENCERRAMENTO**  
12/12/2015

Figura 7 - Situação da solicitação efetuada (Pref. de São José).

As três prefeituras avaliadas não apresentaram a “existência FAQ” no critério *ajuda*, assim como também não foi constatado a “existência de ajuda *online*”, porém em todas as prefeituras foram encontrado telefones para contato com a ouvidoria conforme mencionado anteriormente.

#### 4.2.3 Multiplicidade de acesso

O critério apresentou pontuação baixa para as três prefeituras avaliadas, somente no item “Call Center/Contact Center” atribui-se pontuação para a prefeitura de Florianópolis e São José, pois ambas apresentam atendimento especializado para o cidadão, porém para prefeitura de Palhoça não foi atribuída pontuação, pois apresentou apenas um telefone fixo para contato demonstrando que não se trata de um centro de atendimento especializado.

#### 4.2.4 Acessibilidade

O serviço de ouvidoria das prefeituras avaliadas não apresentou nenhum nível de acessibilidade quanto à participação de pessoas com deficiência, foi novamente o critério



que não obteve pontuação. Observou-se que não existe um canal de ouvidoria nos três municípios com acessibilidade para pessoas com deficiência.

#### **4.2.5 Disponibilidade**

O peso da página verificado dos três portais de ouvidoria foi inferior a 50 Kb, atribuindo pontuação mais alta para todas as prefeituras avaliadas. A prefeitura de São José foi a que apresentou o menor peso, sendo 8,10 Kb, enquanto que a prefeitura de Palhoça apresentou um peso de 11,72 Kb, por fim, com o maior peso verificado a prefeitura de Florianópolis apresentou uma página com 15,81 Kb.

Na avaliação do item prontidão, todos os portais estão disponíveis 24 horas por dia nos sete dias da semana, possibilitando que o cidadão registre sua solicitação em qualquer horário do dia e nenhum portal apresentou estabilidade.

#### **4.2.6 Facilidade de uso**

Todas as prefeituras avaliadas apresentaram o item “linguagem compreensível”, os canais de ouvidoria possibilitam que o cidadão faça o registro da solicitação desejada de forma simples, e clara.

No critério navegabilidade foi possível encontrar um bom desempenho das três prefeituras avaliadas. A prefeitura de Florianópolis obteve pontuação em todos os itens avaliados, e as prefeituras de Palhoça e São José não pontuou apenas o item “presença de barra de estado ou migalha de pão”, porém foram considerados somente quatro itens no somatório (presença de mapa de sítio ou portal; presença de motor de busca; acesso a informação/ serviço em até dois cliques; acesso a informação/ serviço de forma fácil e intuitiva), possibilitando que todas as prefeituras obtivessem pontuação máxima.

O critério “formas de seleção do serviço”, apresentou resultado satisfatório e as três prefeituras obtiveram mais de três itens pontuados, assim optou-se por considerar os itens

(áreas de interesse; ordem alfabética; órgão responsável) para que todas alcançassem pontuação máxima para o somatório.

#### **4.2.7 Confiabilidade**

Não foi identificada a presença de informações sobre segurança contra falhas imprevistas em nenhuma prefeitura avaliada, no entanto todas as prefeituras apresentaram o critério “presença de informações sobre política de privacidade”, o cidadão pode registrar sua solicitação, denúncia, reclamação ou sugestão de forma identificada, sigilosa ou anônima e as três prefeituras informam que existem segurança nos dados e informações cadastradas.

As prefeituras de Florianópolis e Palhoça apresentam o item “presença de informações sobre a atualização do conteúdo” de forma completa, disponibilizando a informação de data e hora em que a solicitação foi registrada, enquanto que a prefeitura de São José apresenta apenas a data. Em todas foi observada a existência de informação de atualização para que o cidadão possa acompanhar o andamento da solicitação, assim atribuiu-se pontuação do item para todas as prefeituras avaliadas.

#### **4.2.8 Transparência**

Na avaliação do indicador observou-se que as três prefeituras apresentam os itens “indicação do responsável pelos atos administrativos e acompanhamento da situação/status do serviço”, o que demonstra a preocupação dos portais com a transparência, no entanto em nenhuma das três prefeituras avaliadas foi localizado informações sobre pesquisas realizadas anteriormente visando verificar a satisfação dos cidadãos em relação ao serviço prestado, assim nenhuma prefeitura pontuou o critério “divulgação de indicadores de satisfação”.

As pontuações obtidas por cada prefeitura são apresentadas a seguir na tabela 6 - Resultado da aplicação dos Indicadores e Métricas (Ouvidoria), onde foi realizado o somatório para avaliação do desempenho de cada prefeitura na avaliação dos canais de ouvidorias disponíveis aos cidadãos.

**Tabela 6 - Resultado da aplicação dos Indicadores e Métricas (Ouvidoria).**

	<b>Florianópolis</b>	<b>Palhoça</b>	<b>São José</b>
<b>1. Maturidade do serviço prestado eletronicamente</b>			
Transação	12,50	12,50	12,50
<b>2. Comunicabilidade</b>			
Correio eletrônico das instituições envolvidas	0,00	0,00	0,00
Telefone das Instituições envolvidas	1,75	1,75	1,75
Endereço das instituições envolvidas	0,00	0,00	0,00
Informação sobre o prazo para atendimento dos contatos	1,75	0,00	1,75
Existência de FAQ	0,00	0,00	0,00
Existência de ajuda on-line	0,00	0,00	0,00
Existência de ajuda por telefone	1,75	1,75	1,75
<b>3. Multiplicidade de Acesso</b>			
SMS	0,00	0,00	0,00
Quiosque ou PCs de acesso público	0,00	0,00	0,00
Intermediação presencial a serviços eletrônicos	0,00	0,00	0,00
Call center/Contact center	4,17	0,00	4,17
<b>4. Acessibilidade</b>			
Presença de selo de indicação de acessibilidade	0,00	0,00	0,00
Presença de selo de indicação de acessibilidade Nível "A"	0,00	0,00	0,00
Presença de selo de indicação de acessibilidade Nível "AA"	0,00	0,00	0,00
Presença de selo de indicação de acessibilidade Nível "AAA"	0,00	0,00	0,00
<b>5. Disponibilidade</b>			
Até 50 Kb	6,50	6,50	6,50
Prontidão 24 x 7.	6,00	6,00	6,00
<b>6. Facilidade de uso</b>			
Linguagem compreensível	3,00	3,00	3,00
Presença de mapa de sítio ou portal	0,875	0,875	0,875
Presença de motor de busca	0,875	0,875	0,875
Acesso à informação/ serviço em até dois cliques	0,875	0,875	0,875
Acesso à informação/ serviço de forma fácil e intuitiva	0,875	0,875	0,875
Áreas de Interesse	1,00	1,00	1,00
Ordem Alfabética	1,00	1,00	1,00
Órgão responsável	1,00	0,00	1,00
Pró-atividade	1,00	1,00	1,00
<b>7. Confiabilidade</b>			
Presença de Informações sobre política de privacidade	4,00	4,00	4,00
Presença de informações sobre atualização do conteúdo	4,50	4,50	4,50
<b>8. Transparência</b>			
Indicação do responsável pelos atos administrativos	4,00	4,00	4,00
Acompanhamento da situação/status do serviço	4,00	4,00	4,00
<b>Total</b>	<b>61,42</b>	<b>42,00</b>	<b>61,42</b>

FONTE: Departamento de Governo Eletrônico, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

A tabela 6 é uma adaptação da tabela 1 –Indicadores e Métricas de Avaliação de e-serviços, desenvolvida pelo Departamento de Governo Eletrônico, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, que foi adaptada com acréscimo de colunas com as pontuações das prefeituras municipais.

Em seguida, é apresentado na figura 8 o gráfico contendo o desempenho de cada prefeitura em relação a prestação de serviço de ouvidoria, onde foi considerado o somatório e respectiva porcentagem para que possamos visualizar o desempenho alcançado na avaliação.

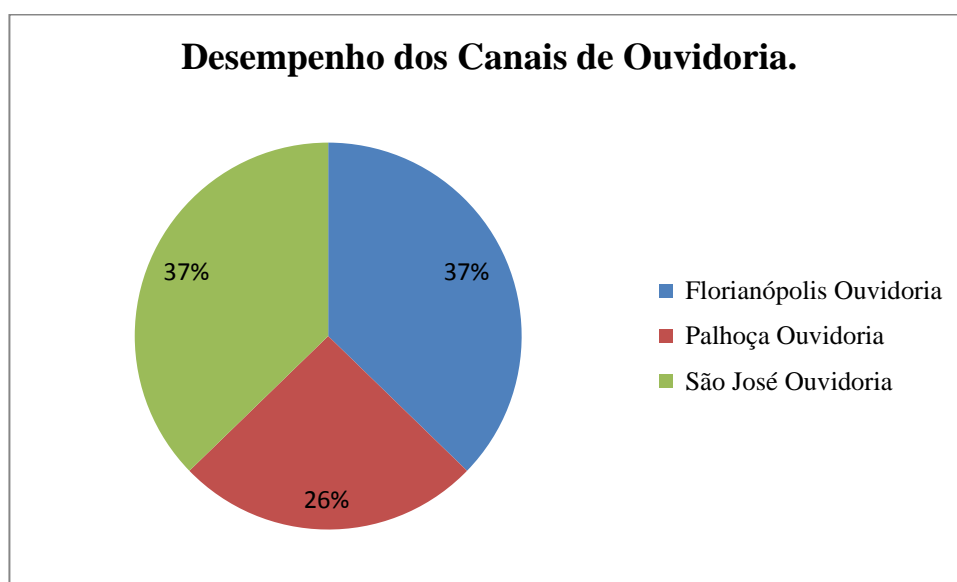


Figura 8 - Resultado do desempenho dos Canais de Ouvidoria.

O gráfico demonstra que as prefeituras de Florianópolis e São José tiveram um resultado igual, a soma dos pontos obtidos na avaliação do canal de ouvidoria foi de 61,42 que representa 37% apresentando os melhores desempenhos para as duas prefeituras, o que demonstra que ambas possuem canais de ouvidoria com uma pontuação adequada, apesar de não conseguir pontuar todos os itens. Já a prefeitura de Palhoça apresentou 42,00 pontos, representando 26% do gráfico, sendo menor do que as citadas, o que não quer dizer que o canal de ouvidoria é inadequado, porém quando avaliado, o canal de ouvidoria da prefeitura de Palhoça não conseguiu pontuar a mesma quantidade de itens de Florianópolis e Palhoça.

### 4.3 A AVALIAÇÃO DOS PORTAIS DA TRANSPARÊNCIA

Na análise dos portais das prefeituras municipais de Florianópolis, Palhoça e São José, foram considerados todos os indicadores e critérios na avaliação. A avaliação é muito relevante para o tema proposto, pois o controle social da Administração Pública só é possível quando o cidadão pode consultar as informações desejadas de forma rápida e completa. Além da avaliação do portal de forma geral, foi analisada a existência de atualizações nas três prefeituras dos relatórios de despesas, gastos com pessoal e recursos recebidos do Estado. Os resultados serão apresentados a seguir.

#### 4.3.1 Maturidade do serviço prestado

Os portais de transparência foram criados para que o cidadão possa obter informações sobre receita municipal, execuções orçamentárias, despesas, consulta sobre diárias, editais de licitação, dados do orçamento, folha de pagamento, quadro funcional e contratos firmados pela Prefeitura, entre outros, assim quanto ao nível de “maturidade do serviço prestado”, foi considerado a disponibilidade dessas informações para enquadrar o portal no nível adequado.

As prefeituras disponibilizam o acesso a todos os tipos de informação, cumprindo o compromisso de divulgação dos atos institucionais, viabilizando participação social e permitindo o que o cidadão possa efetivar o controle social.

Assim, foi considerado o nível de maturidade transacional para as três prefeituras verificadas, uma vez que o cidadão pode efetuar a pesquisa totalmente pela internet, no caso das prefeituras de Florianópolis e Palhoça, o portal de transparência apresentou-se disponível 24 horas por dia nos sete dias da semana, enquanto que o da prefeitura de São José apresentou instabilidade por alguns minutos, quando o acesso era realizado nos finais de semana.

#### 4.3.2 Comunicabilidade

Na avaliação do indicador comunicabilidade, a prefeitura de Florianópolis foi única que apresentou quase todos os itens quando avaliada no critério meios de contato, falhando

apenas no item “existência de informações sobre prazo para atendimento dos contatos”, diferente das prefeituras de Palhoça e São José, ambas não pontuaram nenhum item de comunicabilidade. Foi avaliada dentro do portal da transparência a disponibilidade dos itens avaliados, e constatou-se que caso o cidadão queira buscar informações para se comunicar com as instituições responsáveis pelo portal da transparência nas duas prefeituras, não consegue por falta de opções. A prefeitura de Palhoça novamente só coloca a disposição do cidadão o telefone geral da prefeitura que não atende o item “telefone das instituições envolvidas”, assim não foi atribuído nenhuma pontuação a elas no indicador de comunicabilidade.

A prefeitura de Florianópolis disponibiliza através do “fale conosco”, um espaço reservado para que o cidadão possa enviar suas dúvidas, sugestões ou ainda mantenha contato com a Administração Pública, pode ser por telefone ou por e-mail da instituição [portaldatransparencia@pmf.sc.gov.br](mailto:portaldatransparencia@pmf.sc.gov.br). Além disso, coloca no próprio portal opções para o cidadão buscar o endereço e telefones das instituições envolvidas, o cidadão não precisa sair do portal de transparência para encontrar a informação desejada.

Na avaliação do critério *ajuda* a prefeitura de Florianópolis apresentou dois itens, “presença de FAQ e existência de ajuda por telefone”, enquanto que as outras prefeituras não obtiveram nenhuma pontuação nos itens avaliados.

#### **4.3.3 Multiplicidade de acesso**

O indicador avaliado só atribuiu pontuação novamente somente a prefeitura de Florianópolis sendo pontuada apenas no item “call center/contact center (com serviço fixo ou móveis)”, pois coloca a disposição do cidadão telefone para contato direto com a instituição.

#### **4.3.4 Acessibilidade**

A prefeitura de Palhoça apresentou indicação na parte superior da página a palavra acessibilidade, e foi atribuída pontuação, pois só é possível alterar o contraste da página e tamanho das letras. As prefeituras de Florianópolis e São José não apresentaram nenhuma indicação, não sendo possível atribuir nenhum nível de acessibilidade a elas.

#### **4.3.5 Disponibilidade**

O peso da página verificado nos portais de transparência das prefeituras de Florianópolis e Palhoça foram inferiores a 50 Kb sendo possível atribuir pontuação máxima. A prefeitura de Florianópolis foi a que apresentou o menor peso, sendo 29,16 Kb, enquanto que a prefeitura de Palhoça apresentou um peso de 30,01 Kb. Com o maior peso verificado a prefeitura de São José apresentou uma página de 78,80 Kb e não obteve pontuação na avaliação do indicador.

Na avaliação do item prontidão, todos os portais estão disponíveis 24 horas por dia nos sete dias da semana, possibilitando que o cidadão consiga acessar em qualquer horário do dia e apenas o portal da prefeitura de São José apresentou instabilidade em alguns horários de acesso.

#### **4.3.6 Facilidade de uso**

As três prefeituras avaliadas apresentaram pontuação no critério “linguagem compreensível”, os três portais da transparência são de fácil compreensão, com uma linguagem clara e o cidadão pode verificar os itens disponíveis com facilidade.

No critério “navegabilidade”, as três prefeituras conseguiram alcançar pontuação máxima, sendo considerados quatro itens (presença de mapa de sítio ou portal; presença de motor de busca; presença de barra de estado ou "migalha de pão"; acesso a informação/serviço em até dois cliques) para que as três alcançassem a pontuação máxima do critério.

O critério “formas de seleção do serviço”, considerou três itens em que as prefeituras conseguiram pontuação, sendo eles “áreas de interesse, ordem alfabética e órgão responsável”, nas três prefeituras foi possível identificar a presença dos itens mencionados.

Por fim, avaliação do critério “pró-atividade”, as prefeituras de Florianópolis, São José e Palhoça apresentam opções relacionadas às necessidades como imprimir ou salvar os

relatórios para anexar nas solicitações, o que indica a antecipação das necessidades relativas à utilização do portal de transparência, assim foi atribuído pontuação para as três prefeituras.

#### **4.3.7 Confiabilidade**

Apenas a prefeitura de Palhoça apresenta a presença do item “presença de informações sobre segurança”, na parte inferior da pagina, salientando que o portal é blindado contra ataques. Porém em nenhum portal da transparência avaliado foi possível identificar o item “presença de informações sobre política de privacidade”, assim como o item “presença de informações sobre atualizações do conteúdo”, porém o cidadão pode verificar a atualização efetuando as consultas dos meses atuais para comprovar que o conteúdo do portal de transparência é atualizado mensalmente, e isto é identificado nos três portais, diante disso foi atribuído pontos aos três portais.

#### **4.3.8 Transparência**

Em todos os portais da transparência é possível verificar quais os órgãos responsáveis pelos atos, a prefeitura de Florianópolis de forma mais completa, disponibiliza no próprio portal telefones e endereços de todas as secretarias com organogramas de cada uma delas e as prefeituras de Palhoça e São José não existem essas informações, porém quando o cidadão consulta alguma informação dentro do portal de transparência pode verificar as informações por instituição relativa, o que significa que o item avaliado é atendido.

O item “acompanhamento da situação/status do serviço” não se aplica, então não foi avaliado, sendo atribuída a pontuação conforme indicado quando na Tabela 1. Por fim, o item “divulgação de indicadores de satisfação” não foi constatado a existência em nenhuma prefeitura avaliada.

A seguir é apresentada a tabela 7 – Resultado da aplicação dos Indicadores e Métricas (Portal da Transparência), com os pontos obtidos pelas prefeituras municipais de Florianópolis, Palhoça e São José, bem como a soma dos pontos atribuídos.



**Tabela 7- Resultado da aplicação dos Indicadores e Métricas (Portal da Transparência).**

	Florianópolis	Palhoça	São José
<b>1. Maturidade do serviço prestado eletronicamente</b>			
Transação	12,50	12,50	12,50
<b>2. Comunicabilidade</b>			
Correio eletrônico das instituições envolvidas	1,75	0,00	0,00
Telefone das Instituições envolvidas	1,75	0,00	0,00
Endereço das instituições envolvidas	1,75	0,00	0,00
Informação sobre o prazo para atendimento dos contatos	0,00	0,00	0,00
Existência de FAQ	1,75	0,00	0,00
Existência de ajuda on-line	0,00	0,00	0,00
Existência de ajuda por telefone	1,75	0,00	0,00
<b>3. Multiplicidade de Acesso</b>			
SMS	0,00	0,00	0,00
Quiosque ou PCs de acesso público	0,00	0,00	0,00
Intermediação presencial a serviços eletrônicos	0,00	0,00	0,00
Call center/Contact center (com serviços fixos ou móveis)	4,17	0,00	0,00
<b>4. Acessibilidade</b>			
Presença de selo de indicação de acessibilidade	0,00	3,00	0,00
<b>5. Disponibilidade</b>			
Peso da Página			
Até 50 Kb	6,50	6,50	
Mais de 70 Kb			0,00
Prontidão 24 x 7	6,00	6,00	6,00
<b>6. Facilidade de uso</b>			
Linguagem compreensível	3,00	3,00	3,00
Presença de mapa de sítio ou portal	0,875	0,875	0,875
Presença de motor de busca	0,875	0,875	0,875
Presença de barra de estado ou "migalha de pão"	0,875	0,875	0,875
Acesso à informação/ serviço em até dois cliques	0,875	0,875	0,875
Áreas de Interesse	1,00	1,00	1,00
Ordem Alfabética	1,00	1,00	1,00
Órgão responsável	1,00	1,00	1,00
Pró-atividade	1,00	1,00	1,00
<b>7. Confiabilidade</b>			
Presença de Informações sobre segurança	0,00	1,00	0,00
Presença de Informações sobre política de privacidade	0,00	0,00	0,00
Presença de informações sobre atualização do conteúdo	1,00	1,00	1,00
<b>8. Transparência</b>			
Indicação do responsável pelos atos administrativos	4,00	4,00	4,00
Item quando não se aplica "Acompanhamento da situação/status do serviço"	4,00	4,00	4,00
Divulgação de indicadores de satisfação	0,00	0,00	0,00
<b>Total</b>	<b>57,42</b>	<b>48,50</b>	<b>38,00</b>

FONTE: Departamento de Governo Eletrônico, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

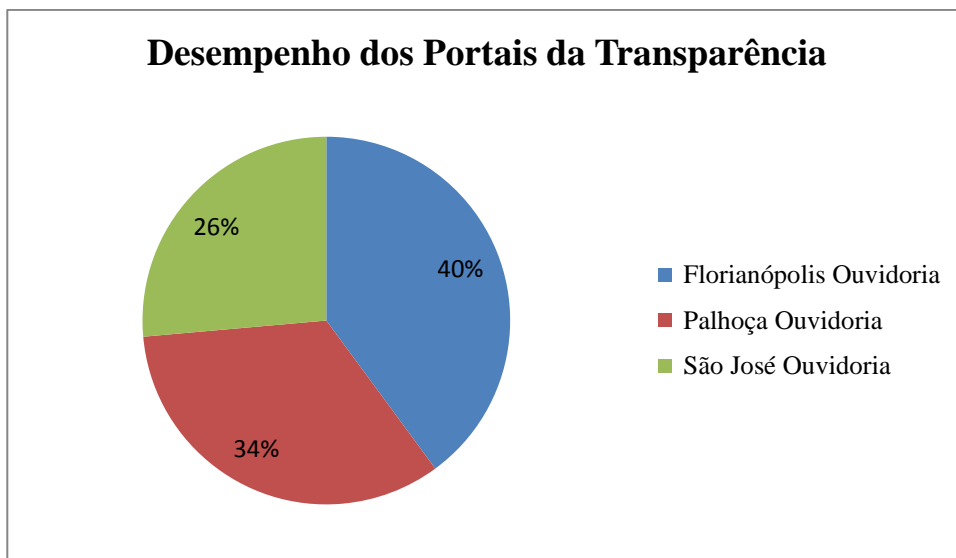


Figura 9 - Resultado do desempenho dos Portais da Transparência

A figura 9 apresenta o gráfico com soma dos pontos obtidos na avaliação dos portais da transparência das prefeituras municipais, mostrando que o melhor desempenho foi o portal da prefeitura de Florianópolis com 57,42 pontos que representa 40% do gráfico, o que significa que a prefeitura de Florianópolis apresentou o portal da transparência mais completo e adequado diante dos indicadores e métricas de avaliação de e-serviço, a prefeitura de Palhoça obteve uma pontuação de 48,50, representando 34% do gráfico, e a prefeitura de São José com a menor pontuação obteve uma soma de 38,00 pontos, ou seja, 26% do desempenho representado no gráfico.

Os três portais avaliados apresentam atualizações nas informações de *despesas*, *compras*, *folhas de pagamento*, *geoprocessamento* e *licitações*, mostrando uma preocupação com a realidade dos atos administrativos, possibilitando o cidadão realizar o controle das contas públicas municipais.

## 5 CONCLUSÃO

A partir da análise dos dados apresentados, os portais eletrônicos das prefeituras municipais de Florianópolis, Palhoça e São José, conclui-se que elas diferem entre si diante dos resultados apresentados. Quando avaliado o serviço *online* de emissão da guia de IPTU, as prefeituras municipais Florianópolis e Palhoça apresentaram desempenho superior quando comparado ao serviço da prefeitura de São José, apesar das três prefeituras disponibilizarem o serviço de forma online, buscando facilitar a vida do cidadão, todas apresentam pontos que devem ser aprimorados, visando uma melhoria do serviço prestado. Na avaliação do serviço online de emissão da guia de IPTU, foram considerados os indicadores comunicabilidade, multiplicidade de acesso, acessibilidade, disponibilidade e facilidade de uso. A prefeitura municipal de Florianópolis obteve 8,75 pontos na comunicabilidade, pontuação de 12,50 na avaliação de disponibilidade, e 11,23 pontos na avaliação facilidade de uso. Já prefeitura de São José obteve pontuação de 7,00 em relação a comunicabilidade, pontuação de 12,50 na avaliação de disponibilidade, e 9,50 pontos na avaliação facilidade de uso. A prefeitura de Palhoça foi o serviço que apresentou menor pontuação na avaliação, obtendo pontos apenas nos critérios disponibilidade com 6,00 pontos e facilidade de uso com 8,63 pontos.

Podemos observar através da análise de dados que em nenhuma prefeitura avaliada foi possível identificar a presença do indicador acessibilidade, nota-se que há um grande descaso ao cidadão com deficiência, assim como foi constatado a ausência do item multiplicidade de acesso, os dois critérios, as três prefeituras avaliadas não obtivera pontuação em nenhum dos itens avaliados, conclui-se que não existem outras formas de se obter o serviço desejado eletronicamente. Diante disso, percebe-se que apesar do cidadão conseguir concluir o serviço de forma online, ainda seria importante que as três prefeituras avaliadas, promovessem novas estratégias para a evolução não só do serviço de emissão da guia de IPTU, como todos os serviços que as prefeituras disponibilizam para assim, facilitar a vida dos cidadãos quando necessário resolver burocracias municipais.

A avaliação dos serviços de ouvidoria das prefeituras municipais de Florianópolis, Palhoça e São José, consideraram todos os indicadores e critérios na análise, isso devido a grande importância do canal de ouvidoria com a questão da participação social. Concluiu-se a partir dos resultados alcançados na avaliação que tanto a prefeitura de Florianópolis quanto a prefeitura de São José apresentam um serviço de ouvidoria adequado às necessidades dos

cidadãos. Observou-se que as duas prefeituras obtiveram pontuações idênticas nos indicadores de maturidade do serviço, comunicabilidade, multiplicidade de acesso, disponibilidade, facilidade de uso, confiabilidade e transparência, o que demonstra que em ambos os serviços existe uma preocupação das prefeituras em disponibiliza-lo de forma adequada ao cidadão.

A avaliação mostrou que a prefeitura de Palhoça mesmo possuindo um serviço de ouvidoria que possibilite ao cidadão o atendimento a solicitações de informação, reclamações e sugestões, é notória diante do desempenho na avaliação, esta precisa aprimorar o serviço, buscando formas de adequar os padrões de e-serviços, para que seja o cidadão o maior beneficiado com um serviço de qualidade.

Todas as prefeituras falham quanto ao feedback, não existem pesquisas com indicadores dos serviços prestados pelas prefeituras de forma online, o que é preocupante, visto que é possível melhorar um serviço prestado, quando é possível saber quais são as necessidades do cidadão. A falta de pontuação de todas as prefeituras no item de divulgação de indicadores, mostra a falta de atenção das prefeituras em relação à preocupação com o retorno da opinião do cidadão, nas três avaliações realizadas, foi comprovado a ausência de feedback, tanto no serviço online de emissão da guia do IPTU quando na avaliação do canal de ouvidoria, não houve pontuação para as três prefeituras.

Na avaliação dos portais de transparência das prefeituras municipais de Florianópolis, Palhoça e São José, concluiu-se que o portal com a melhor avaliação foi o da prefeitura de Florianópolis com 57,42 pontos, em seguida a prefeitura de Palhoça com 48,50 pontos e por ultima a prefeitura de São José com 38,00 pontos. Os três portais avaliados, apresentaram páginas com uma interface simples e facilitada, ponto este muito importante para a inclusão de cidadãos com maior dificuldade em relacionar-se com meios tecnológicos e possuem direitos iguais e relação à participação social. Nos três portais avaliados, podemos concluir que eles satisfazem as necessidades dos cidadãos, apesar apresentarem limitações, o cidadão pode acompanhar e fiscalizar as contas do seu município, e caso encontre irregularidades pode buscar através do serviço de ouvidoria o registro denúncias, queixas ou solicitar informações de forma online.

Por fim, podemos concluir que respondendo a pergunta de pesquisa formulada no início deste trabalho, os portais eletrônicos das prefeituras municipais de Florianópolis, Palhoça e São José, podem ser utilizados como instrumento de controle social, e apesar de em

alguns itens avaliados, apresentarem pontuações baixas, ainda assim, são instrumentos apropriados para que o cidadão interessado exerça o controle social.

A pesquisa realizada observou que nas três prefeituras que à nova Lei de Acesso à informação, é respeitada como obrigação do Município, o que colabora diretamente com a transparência pública e o controle social. E finalmente, os resultados da pesquisa realizada, visam despertar o interesse da população em cobrar dos entes públicos que observem cada vez mais a importância em providências de proporcionem cada vez mais a participação do coletivo na busca de melhorias dos serviços disponibilizados aos cidadãos por meios eletrônicos.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Mário de Souza. **Elaboração de projeto, TCC, dissertação e tese: uma abordagem simples, prática e objetiva**. 2 Ed. São Paulo: Atlas, 2014.

AMORIM, Paula Karini Dias Ferreira. **Democracia e Internet: a transparência de gestão nos portais eletrônicos das capitais brasileiras**. 2012. 347 f. Tese (Doutorado em Comunicação e Cultura Contemporânea) - Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Cultura Contemporânea, UFBA, Salvador.

BENEDICTO, Samuel Carvalho De; JUNIOR, Ernani de Souza Guimarães; ROBERTO, José Roberto; ANDRADE, Gustavo Henrique Nogueira de. **Governança Corporativa: Uma análise da aplicabilidade dos seus conceitos na Administração Pública**. Organizações Rurais & Agroindustriais. Lavras, v. 15, n. 2, p. 286-300, 2013

BUGARIN, Maurício Soares; VIEIRA, Laércio Mendes; GARCIA, Leice Maria. **Controle dos gastos públicos no Brasil: instituições oficiais, controle social e um mecanismo para ampliar o envolvimento da sociedade**. Rio de Janeiro: Konrad-Adenauer-Stiftung, 2003.

BRASIL. **Governo Eletrônico: Acesso a Informação**. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos>> Acesso em: 30 de maio de 2015.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)> Acesso em: 2º de maio de 2015.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Cartilha Olho Vivo no Dinheiro Público: Um Guia para o cidadão garantir os seus direitos**. 2 Ed. Publicação da CGU. Brasília, DF. 2008.

BRASIL. Ministério de Ciência e Tecnologia. **Sociedade da informação no Brasil: livro verde / organizado por Tadao Takahashi**. – Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000, 195 p.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico. **Indicadores e métricas para avaliação de e-Serviços/Departamento do Governo Eletrônico**. Brasília: MP 2007. 44 p.

BRASIL. Departamento de Governo Eletrônico. **Recomendações de Acessibilidade para a Construção e Adaptação de Conteúdos do Governo Brasileiro na Internet: eMAG, Acessibilidade de Governo Eletrônico**. Brasília: Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, 2005. 45 p.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. 26 Ed. São Paulo: Atlas 2012.

DINIZ, Eduardo Henrique; BARBOSA, Alexandre Fernandes; JUNQUEIRA, Alvaro Ribeiro Botelho; Prado, Otavio. (2009). **O governo eletrônico no Brasil**: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. Revista Administração Pública, Rio de Janeiro, 43(1), p. 23-48, jan/fev

EVANGELISTA, Lúcio. **Controle Social Versus Transparência Pública**: Uma questão de cidadania. 2010. 33 f. Tese (Programa de Pós-Graduação e pesquisa) Programa de Pós-Graduação e pesquisa em Orçamento Público. TCU, Brasília.

FONSECA, Regina Célia Veiga da. Metodologia do Trabalho Científico. Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2009. 92 p.

FILHO, José dos Santos Carvalho. **Manual de Direito Administrativo**. 25 ed. São Paulo: Atlas, 2012.

FILHO, Marçal Justen. **Curso de Direito Administrativo**. 4 ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

FLORIANÓPOLIS. Prefeitura Municipal. **Portal eletrônico**. Disponível em: <<http://www.pmf.sc.gov.br/>> Acesso em: 20 de junho 2015.

GASPARINI, Diogenes. **Direito Administrativo**. 17 ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 Ed. - São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Cidades**. Disponível em: <<http://cidades.ibge.gov.br/xtras/uf.php?lang=&coduf=42&search=santa-catarina>> Acesso em: 05 out. de 2015.

**Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Diário Oficial [da] União, Brasília, nov. 2011b. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm). Acessado em 22 de maio de 2015.

LIMA, Luis Herique. **Respeito ao cidadão**: Rev. Política e Administração. V.2, n.1, Rio de Janeiro, 1994.

MAZZA, Alexandre. **Manual de Direito Administrativo**. 4 ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

MEDAUAR, Odete. **Direito Administrativo Moderno**. 18 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 40 ed. São Paulo: Malheiros, 2013.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de Direito Administrativo**. 29 ed. São Paulo: Malheiros Editores Ltda, 2012.

PALHOÇA. Prefeitura Municipal. **Portal do cidadão**. Disponível em: <[<https://palhoca.atende.net/#!/>](https://palhoca.atende.net/#!/)> Acesso em 17 de junho de 2015.

PEIXE, Blênio César Severo. **Finanças públicas**; controladoria governamental. 1º ed. (ano 2002), 7º reimpr. Curitiba: Ed. Jurua, 2010.

PLATT, Orion Augusto Neto. **Lei de reponsabilidade fiscal**. Florianópolis: Departamento de Ciências Contábeis/UFSC, 164 p. 2007.

PIMENTA, Carlos César. **A reforma gerencial do Estado brasileiro no contexto das grandes tendências mundiais**. 1998 Periódico V. 32 *Revista de Administração Pública* 199 p. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/ver/13118/a-reforma-gerencial-do-estado-brasileiro-no-contexto-das-grandes-tendencias-mundiais/i/pt-br>> Acesso em: 26 de maio de 2015.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico [recursos eletrônicos]**: método científico e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2 Ed. Novo Hamburgo: Feevale. 2013.

ROUPP, Fabiano Maury. Prestação de Contas de Executivos Municipais de Santa Catarina: uma Investigação nos Portais Eletrônicos. **Administração Pública e Gestão Social**. Florianópolis, p.151-158, 2014

SANTOS, Paloma Maria; BERNANDES, Marciele Berger; ROVER, Aires José. **Teoria e prática de governo aberto**: ei de acesso à informação nos executivos municipais da região sul. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2012.

SÃO JOSÉ. Prefeitura Municipal. **Portal eletrônico**. Disponível em: <<http://www.saojose.sc.gov.br/index.php>> Acesso em 22 de julho de 2015.

ZUGMAN, Fábio. **Governo Eletrônico**. 1 ed. São Paulo: Livro Pronto, 2006.



## ANEXO A

### ROTEIRO DE APLICAÇÃO DA AVALIAÇÃO DOS INDICADORES E MÉTRICAS DE AVALIAÇÃO DE E-SERVIÇO.

#### 1 – Nível de maturidade

Avaliar qual o nível de maturidade pode ser atribuído ao serviço disponibilizado pela prefeitura avaliada.

**Serviço em nível Informação:** fornece apenas dados sobre como horário e local de atendimento, bem como os pré-requisitos necessários para obter o serviço.

**Serviço em nível Interação:** oferece a possibilidade de pesquisa, obtenção e submissão dos formulários necessários para realização dos procedimentos para obtenção do serviço, além de oferecer links para outras informações pertinentes.

**Serviço em nível Transacional:** permite a obtenção do serviço de forma online completa, sendo totalmente realizado pela internet, disponível 24 horas durante os 7 dias da semana.

#### 2– Comunicabilidade

##### Meios de contato

Avaliação dos itens abaixo que são encontrados dentro da pagina do serviço avaliado:

- Correio eletrônico das instituições envolvidas
- Telefone das instituições envolvidas
- Endereço das instituições envolvidas
- Existência de informação sobre prazo para atendimento dos contatos

##### Ajuda

Avaliação de quais os itens abaixo é localizado na pagina onde o serviço é disponibilizado,

- Existência de FAQ (perguntas mais frequente).

- Existência de ajuda on-line
- Existência de ajuda por telefone

### **3 - Multiplicidade de acesso**

Analisar se o serviço avaliado é prestado por outros meios (conforme citados abaixo) eletrônicos do portal da prefeitura.

- SMS – se o serviço é prestado pelo celular por meio de mensagens de texto.
- Quiosques ou PCs de acesso público – meios de acesso facilitado a todos.
- Call Center / Contact Center – presença de profissionais especializados que auxiliem o usuário através de serviços fixos ou móveis.
- Outros meios – serviço prestado por outros meios como, WAP, televisão digital, videoconferência, palms e outros.

### **4 – Acessibilidade**

Avaliar se o serviço prestado oferece acessibilidade às pessoas portadoras de deficiência, caso ofereça, avaliar em qual nível de acessibilidade este serviço se enquadra.

- Sem indicação de Acessibilidade
- Presença de selo ou indicação de acessibilidade
- Presença de selo ou indicação de acessibilidade nível “A”
- Presença de selo ou indicação de acessibilidade nível “AA”
- Presença de selo ou indicação de acessibilidade nível “AAA”

### **5 – Disponibilidade**

#### **Peso da página**

Avaliar qual o peso médio da página ou páginas percorridas para adquirir a informação ou concluir o serviço.

A verificação do peso médio da página é possível utilizando o navegador Mozilla, apertando o botão direito do mouse e escolhendo a opção “inspecionar elemento” e em seguida clicando em “rede”.

- Até 50Kb
- Entre 50Kb e 70Kb
- Acima de 70Kb.

### **Prontidão**

Analisar a disponibilidade do serviço prestado eletronicamente em tempo integral, ou seja, 24 horas por dia, 7 dias por semana, ou seja (24X7).

## **6 – Facilidade de Uso**

### **Linguagem**

Observar se o serviço avaliado apresenta linguagem compreensível, clara e objetiva na divulgação das informações e orientações para a sua realização?

### **Navegação**

Avaliar a estrutura de navegação observando quais são os itens disponíveis na página do serviço prestado ao cidadão.

- Presença de mapa do sítio ou portal – observar se na página do serviço prestado é verificada a presença da funcionalidade de mapa ou se o serviço é encontrado por meio de mapa.
- Presença de motor de busca – observar a existência de mecanismos de busca no intervalo de páginas onde o serviço é prestado e se o serviço é encontrado quando procurado por meio desse mecanismo.
- Presença de barra de estado ou “migalha de pão” - observar se no intervalo de páginas onde o serviço é prestado, é encontrado a lista de links mostrando o caminho navegado para chegar ao ponto atual.
- Acesso à informação/serviço em até três cliques - Verifica se o usuário/cidadão consegue chegar à informação/serviço desejado em até três cliques.

- Acesso à informação/serviço de forma fácil e intuitiva – avaliar se o acesso à informação/serviço se dá de forma fácil e intuitiva.
- Existência de uniformidade/padrão de apresentação e formatos - avaliar se na interface gráfica das páginas referentes ao serviço segue um padrão uniforme de formatos, cores, estilos e demais elementos de desenho.

### **Formas de seleção**

Avaliar se o sítio ou portal oferece diferentes alternativas para o acesso, sendo necessário apresentar três itens para alcançar a pontuação máxima.

- Áreas de Interesse
- Linha da vida
- Ordem Alfabética
- Órgão Responsável
- Público-alvo

### **Pró-atividade**

Analisar se o serviço avaliado oferece iniciativas pró-ativas que antecipem a necessidade dos Cidadãos, como por exemplo, opções de contato com a instituição, emissão de segunda via de documentos entre outros.

## **7 – Confiabilidade**

Avaliar a presença dos critérios relativos à confiabilidade se ela é observada no serviço prestado ao cidadão.

- Presença de informações sobre segurança – avaliar se o serviço apresenta informações sobre segurança contra falhas imprevistas, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações veiculadas.
- Presença de informações sobre política de privacidade – verificar se o serviço prestado apresenta informações que esclarecem os usuários quanto aos direitos e responsabilidades relativas às informações divulgadas.

- Presença de informações sobre atualização do conteúdo – verificar se o serviço prestado apresenta informações sobre a atualização do conteúdo disponibilizado ao cidadão.
- Presença de acompanhamento de seu status/situação - avaliar se o serviço avaliado oferece opção para acompanhamento de seu status/situação.

## **8 – Transparência**

Avaliar quais dos critérios relacionados à transparência são localizados.

- Indicação do responsável pelos atos administrativos – Verificar se existe informação sobre os responsáveis pelos atos administrativos referentes ao serviço.
- Acompanhamento da situação/status do serviço - Verificar se existe a informação do órgão responsável pelo provimento do serviço público eletrônico, sobre o andamento dos processos, solicitações ou qualquer informação necessária ao cidadão.
- Quando não se aplica o item “acompanhamento da situação/status do serviço” – Não se aplica quando o serviço é concluído na hora de sua solicitação.
- Divulgação de indicadores de satisfação – Verificar se o órgão responsável pelo serviço público eletrônico fornece informações sobre pesquisas realizadas, para mensurar a satisfação ou necessidades dos usuários/cidadãos.